Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

Rapport annuel au Parlement 2014-2015

Pour en savoir plus sur les droits d'auteur, consultez le site de l'ARC www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html[i]

Table des matières

Un message de la ministre - 4

Avant-propos du président - 6

Un message du commissaire - 8

Section 1 : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation - 11

Profil de l'organisation - 11
Contexte organisationnel - 11
Dépenses réelles - 22
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental - 24
Tendances relatives aux dépenses de l'ARC - 25
Dépenses par crédit voté - 26

Section 2 : Analyse des programmes par résultat stratégique - 28

Aide aux contribuables et aux entreprises - 29

Services aux contribuables – Demandes de renseignements - 30
Régimes enregistrés - 33
Politique, décisions et interprétations - 33
Organismes de bienfaisance - 34

Cotisations des déclarations et traitement des paiements - 39

Traitement des déclarations et des paiements des particuliers - 40
Traitement des déclarations et des paiements des entreprises - 44

Observation en matière de déclaration - 49

Secteur international et grandes entreprises - 50
Petites et moyennes entreprises - 53
Recherche scientifique et développement expérimental - 60
Programme des enquêtes criminelles - 61
Programme des divulgations volontaires - 62

Recouvrement et observation en matière de production des déclarations - 65

Comptes en fiducie – Observation - 66
Non déclarants – Observation - 67
Recouvrement – Programmes fiscaux et gouvernementaux - 68

Appels - 74

Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu - 75
Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs aux taxes à la consommation - 75
Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi - 77
Plaintes liées au service - 77
Allègement pour les contribuables - 78

Programmes de prestations - 82

Demandes de renseignements relatives aux prestations - 83
Administration des programmes de prestations - 84

Services internes - 89

Section 3 : Renseignements supplémentaires - 96

Faits saillants des états financiers - 96
États financiers - 98
Tableaux de renseignements supplémentaires - 162
Dépenses fiscales et évaluations - 163

Section 4 : Coordonnées de l'organisation - 164

Annexes - 166

Annexe A – Gouvernance de l'Agence et Conseil de direction - 166
Annexe B – Normes de service - 173
Annexe C – Autres sujets d'intérêt - 184
Annexe D – Définitions - 187

Notes de fin de document - 189

Message de la ministre

En ma qualité de nouvelle ministre du Revenu national, je suis fière de diriger l'Agence du revenu du Canada (ARC). J'en profite pour remercier le commissaire et son équipe de leur chaleureux accueil depuis ma nomination par le premier ministre du Canada. Je suis convaincue que l'ARC travaille sans relâche à améliorer les services qu'elle offre à ses clients que sont les millions de contribuables, qu'il s'agisse de particuliers, de bénéficiaires des prestations, d'entrepreneurs ou de fiscalistes.

Vous trouverez dans ce rapport annuel un compte-rendu détaillé des réalisations et des enjeux de l'ARC en 2014-2015. Bien que je sois en poste depuis peu, je veux profiter de l'occasion de ce premier « message de la ministre » pour présenter les principaux éléments du mandat que m'a confié le premier ministre, afin de donner une meilleure idée de ce qui attend l'ARC dans un proche avenir.

Mes principaux objectifs à titre de ministre du Revenu national, tels que défini dans ma lettre de mandat, seront de tirer parti de la réputation bien établie de l'ARC à titre d'organisme juste et équitable, ainsi que de faciliter l'accès à ses services. J'entends donc diriger les travaux visant à remanier notre modèle de service de façon à ce que tous ceux qui interagissent avec l'ARC soient traités comme des personnes importantes et non comme de simples contribuables.

Plus particulièrement, je travaillerai avec mes collègues dans le respect des lois, des règlements et des processus du Cabinet pour mener à bien mes grandes priorités qui, dans l'immédiat, sont les suivantes et découlent directement des engagements pris en campagne électorale.

Je veux tout d'abord faire de l'ARC un organisme axé sur le service aux clients qui :

- prend l'initiative de communiquer avec les Canadiens qui ne reçoivent pas les crédits d'impôt ou les prestations auxquels ils ont droit;
- offre à certains clients de remplir leur déclaration, en particulier ceux ayant un revenu plus faible et ceux ayant un revenu fixe mais dont la situation demeure inchangée d'une année à l'autre;
- soutient un plus grand nombre de personnes qui veulent produire leur déclaration de revenus sans utiliser de formulaires papier;
- envoie des produits de correspondance et de communication clairs et faciles à lire.

Ma seconde priorité sera de permettre aux organismes de bienfaisance d'accomplir leur travail au nom des Canadiens sans faire l'objet de harcèlement politique, ainsi que moderniser les règles qui régissent les secteurs des organismes de bienfaisance et des organismes sans but lucratif, en collaboration avec le ministre des Finances.

> L'ARC a pour fière tradition de guider et d'appuyer les Canadiens pour qu'ils comprennent et respectent leurs obligations fiscales.
>
> — Diane Lebouthillier

Il faudra pour cela clarifier les règles entourant l'« activité politique » en tenant compte du fait que les organismes de bienfaisance contribuent de façon importante au débat public et à la politique publique. Un nouveau cadre juridique visant à renforcer le secteur découlera de ce processus. Il sera aussi nécessaire de collaborer avec le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social afin d'élaborer une stratégie relative au financement social et aux entreprises à vocation sociale.

Enfin, des ressources additionnelles seront investies pour aider l'ARC à sévir contre les fraudeurs fiscaux et pour travailler avec des partenaires internationaux en vue d'adopter des stratégies de lutte contre l'évasion fiscale.

Au cours des prochaines semaines, avec le concours et les avis d'experts de l'ARC, nous mettrons la touche finale à nos plans et nous nous consacrerons à faire de nos engagements et de nos priorités une réalité.

J'entends faire miennes les valeurs du nouveau gouvernement, c'est à dire un gouvernement qui est transparent, honnête et redevable envers les Canadiens, qui respecte les normes d'éthique les plus rigoureuses et qui porte une attention soutenue à la gestion prudente des fonds publics, afin de mériter le respect et la confiance des Canadiens.

L'ARC joue un rôle stratégique qui touche tous les Canadiens. Je me réjouis de la diriger de façon à continuer de leur offrir les services de qualité qu'ils attendent et qu'ils méritent. C'est donc avec grand plaisir que je présente le rapport annuel 2014-2015.

L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée
Ministre du Revenu national

Avant-propos du président

Au cours de la période visée par ce rapport, à titre de président du Conseil de direction, j'ai collaboré avec les membres du Conseil afin de nous acquitter de nos obligations prévues par la loi.

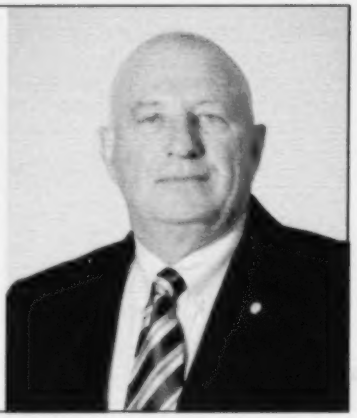
Tous les membres du Conseil ont aussi collaboré avec le commissaire, la haute direction et les employés de l'ARC afin d'assurer la réalisation des objectifs stratégiques décrits dans le Plan d'entreprise de l'Agence.

Au cours du présent exercice, le Conseil a lancé un nouvel instrument de surveillance, le « Tableau de bord des engagements et du rendement du Conseil », qui offre une mise à jour trimestrielle ponctuelle sur l'état des engagements de l'ARC issus du Plan d'entreprise.

Le Conseil a maintenu l'orientation de l'ARC visant l'amélioration continue du service aux Canadiens et la réduction de la paperasse pour les particuliers et les petites et moyennes entreprises. De plus, le Conseil a fortement appuyé les initiatives de l'ARC qui cherchaient à renforcer l'intégrité des employés et à protéger les renseignements personnels et la sécurité des données.

Le Conseil appuie l'engagement de l'ARC en ce qui concerne l'amélioration continue du service offert aux Canadiens et la réduction de la paperasse pour les particuliers et les petites entreprises.

— Richard (Rick) Thorpe



Le Conseil soutient fortement la mobilisation des employés par l'ARC, et il fait bon accueil aux résultats comme le rapport « Fiers de nos résultats » de l'ARC pour l'initiative Objectif 2020 du gouvernement visant à bâtir la fonction publique de demain.

Les membres du Conseil et moi avons poursuivi notre interaction avec les employés de l'ARC à l'Administration centrale et dans les bureaux locaux partout au Canada. En tant que président du Conseil de direction, je tiens à exprimer la reconnaissance du Conseil à l'égard de l'ensemble des employés de l'ARC partout au pays pour tous les efforts qu'ils ont déployés en 2014-2015. Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureux de recommander le présent rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, pour dépôt devant le Parlement.

Richard (Rick) Thorpe, CPA, CMA, FCMA
président,
Conseil de direction

Message du commissaire

En tant qu'administration fiscale du Canada, l'ARC a pour priorités le service, l'observation, l'intégrité et la sécurité, ainsi que l'innovation. En 2014-2015, nous avons accompli d'importants progrès dans chacun de ces domaines grâce au dévouement et à l'engagement de nos employés.

L'ARC est un chef de file en matière de prestation de services électroniques. Plus de quatre Canadiens sur cinq tirent d'ailleurs parti de nos services de production électronique rapides et pratiques. En 2014-2015, nous avons offert plus de formulaires électroniques et avons commencé à accepter davantage de documents des contribuables en ligne. Nous avons offert aux particuliers et aux entreprises de nouvelles options de paiement en ligne. Nous avons également lancé deux applications mobiles : l'une pour donner accès à des renseignements fiscaux, l'autre pour fournir des rappels d'impôt aux entreprises.

Offrir de meilleurs services signifie aussi permettre aux Canadiens de trouver plus facilement les renseignements dont ils ont besoin. À ce propos, l'ARC joue un rôle de premier plan dans l'initiative de renouvellement du Web du gouvernement du Canada, qui permettra de regrouper tous les renseignements gouvernementaux sur Canada.ca.

L'Agence aide aussi les contribuables en leur offrant d'autres types de services. En 2014-2015, nous avons lancé partout au Canada l'Initiative relative aux agents de liaison. Les agents de liaison de l'ARC travaillent avec les petites et moyennes entreprises pour les aider à éviter les erreurs et à réduire la possibilité de faire l'objet d'une vérification dans l'avenir. Parmi les entreprises visitées, 90 % ont affirmé mieux comprendre les questions fiscales, et 92 % ont déclaré qu'une telle approche pourrait profiter à d'autres entreprises. Toujours l'an dernier, les membres du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'ARC ont collaboré avec plus de 2 000 organismes et leurs 16 000 bénévoles pour préparer 600 000 déclarations de revenus pour des Canadiens qui avaient besoin d'aide.

Dans le cadre de nos efforts continus visant à prévenir l'inobservation, nous avons mis un accent accru sur les secteurs présentant un risque d'inobservation élevé. En particulier, nous avons élaboré et mis en place des systèmes automatisés pour mieux suivre et recouvrer les créances fiscales, pour faire de meilleures évaluations des risques et pour suivre les activités des contribuables qui ne respectent pas leurs obligations en matière d'inscription. Dans le but d'accroître et de maintenir notre efficacité quant à la détection des recettes à risque à l'intérieur de nos frontières, nous avons mis en œuvre une nouvelle stratégie relative à l'économie clandestine.

> Bien que le service et l'observation constituent la face externe de l'Agence, l'intégrité et la sécurité sont au cœur de nos activités.
>
> — Andrew Treusch

Sur la scène internationale, nous avons poursuivi nos efforts visant à combattre l'évitement fiscal et l'évasion fiscale. Nos activités importantes dans ce domaine permettent au Canada de continuer de jouer un rôle essentiel dans le cadre des discussions internationales portant sur des sujets comme l'érosion de la base d'imposition et du transfert de bénéfices.

Bien que le service et l'observation constituent la face externe de l'Agence, l'intégrité et la sécurité sont au cœur de nos activités. Le Code de déontologie et de conduite de l'ARC favorise une plus grande compréhension et une meilleure prise de conscience des questions liées à l'intégrité et à la sécurité et comprend des instruments disciplinaires efficaces et appropriés destinés à maintenir l'intégrité de façon générale. En 2014-2015, nous avons mis en œuvre des mesures pour renforcer les contrôles internes des accès aux systèmes et faire respecter les politiques et les normes de sécurité de l'Agence.

Pour appuyer ces priorités, nous faisons confiance à nos employés et comptons sur eux. Grâce à eux, l'ARC a versé 22 milliards de dollars en prestations aux Canadiens en 2014-2015, et elle a traité 469 milliards de dollars en impôts pour le compte des gouvernements canadiens. En 2014, l'ARC a été désignée comme employeur de choix pour les jeunes au Canada, ainsi que comme employeur de choix dans la région de la capitale nationale. Ce sont là autant d'indices qui témoignent de notre engagement envers nos employés. Ceux-ci sont le fondement même de l'ARC, et je les remercie sincèrement de leur dévouement et de leur travail exemplaire.

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

NOTRE MISSION

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Section 1
Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profile de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée

Premier dirigeant : Andrew Treusch

Portefeuille ministériel : Revenu national

Instrument habilitant : *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*
www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.11/[ii]

Année de création : 1999

Contexte organisationnel

Raison d'être

La ministre du Revenu national est responsable de l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC est responsable d'administrer, de cotiser et de percevoir des centaines de milliards de dollars en taxes chaque année. Les recettes fiscales qu'elle perçoit sont utilisées par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières Nations pour financer les programmes et les services qui contribuent à la qualité de vie des Canadiens. L'ARC utilise également son infrastructure fédérale pour livrer des milliards de dollars en prestations, en crédits d'impôt et autres services qui soutiennent le bien-être économique et social des familles canadiennes, des enfants et des personnes handicapées.

Dans le cadre de son mandat, l'ARC s'efforce de veiller à ce que tous les Canadiens :

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions contestées.

En un coup d'oeil

157 M

de visites du site Web et 20 millions de publications et formulaires ont été téléchargés

23 M

des demandes de renseignements ont été traitées par l'entremise d'agents ou des services automatisés

82 %

des demandes de renseignements ont été traitées par l'entremise d'agents ou des services automatisés

86 %

des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne

469 G$

en impôts, en taxes et en droits ont été perçus

255 G$

ont été perçus en retenues à la source

31 M

de particuliers et d'entreprises ont interagi avec l'ARC

52 G$

en dette fiscale ont été récupérés

22 G$

ont été versés à 12 millions de bénéficiaires de prestations

135

programmes de prestations et de crédits ont été administrés pour le compte des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral

Responsabilités

L'Agence a de nombreuses responsabilités très diversifiées. Elle doit voir à appliquer la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise*, ainsi que toute la législation liée au Régime de pensions du Canada et au programme d'assurance-emploi. Elle applique aussi les lois qui gouvernent les organismes de bienfaisance, perçoit les taxes et les droits sur le tabac, administre les régimes de retraite et recouvre les créances payables au gouvernement fédéral.

Service aux contribuables : L'ARC donne aux contribuables les renseignements exacts et opportuns dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada au moyen de son site Web, de centres d'appel, de publications et d'interprétations techniques et de décisions. L'Agence réglemente les organismes de bienfaisance en plus de surveiller et d'administrer les régimes de revenu différé et les régimes d'épargne pour s'assurer qu'ils respectent les exigences juridiques. Elle établit les cotisations des déclarations de revenus et traite les paiements des particuliers et des entreprises le plus rapidement et exactement possible.

Promotion et exécution de l'observation fiscale : L'ARC détecte, traite et décourage l'inobservation des lois fiscales du Canada en assurant la promotion et l'exécution de l'observation. Elle mène des activités de sensibilisation, fournit de l'aide ciblée aux contribuables et les informe de leurs responsabilités fiscales. Elle mène des examens nationaux et internationaux, des vérifications et des enquêtes criminelles. Elle aide à régler les dettes fiscales rapidement et elle exécute l'observation des lois fiscales en matière d'enregistrement, de production de déclarations, de retenues à la source et de paiement des obligations créancières.

Facilitation des recours : L'ARC offre un processus de recours juste et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement découlant des décisions prises par l'ARC. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Administration des prestations : L'ARC administre une gamme de prestations permanentes et des programmes de paiements ponctuels pour les provinces et les territoires et pour le gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxes de vente harmonisée et la prestation universelle pour la garde d'enfants. L'Agence s'assure que le bon paiement de prestation est versé à la bonne personne au bon moment, et donne des renseignements accessibles aux bénéficiaires ainsi que des réponses ponctuelles à leurs demandes de renseignements.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

Résultat stratégique	Programme	Sous-programme
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Aide aux contribuables et aux entreprises	• Services aux contribuables – demandes de renseignements et produits d'information • Régimes enregistrés • Politique, décisions et interprétation • Organismes de bienfaisance • Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme
	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	• Traitement des déclarations et paiements des particuliers • Traitement des déclarations et paiements des entreprises • Administration de la taxe sur les produits et services au Québec
	Observation en matière de déclaration	• Secteur international et grandes entreprises • Petites et moyennes entreprises • Recherche scientifique et développement expérimental • Programme des enquêtes criminelles • Programme des divulgations volontaires
	Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	• Comptes en fiducie – observation • Non-déclarant – observation • Comptes débiteurs – programmes fiscaux et gouvernementaux
	Appels	• Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu • Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation • Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi • Plaintes liées au service • Allègement pour les contribuables
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit	Programmes de prestations	• Demandes de renseignements relatives aux prestations • Administration des programmes de prestations • Versements d'allocations spéciales pour enfants
Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service	Ombudsman des contribuables	S.O.
Services internes	S.O.	S.O.

Priorités organisationnelles

L'ARC aide à soutenir le bien-être économique et social des Canadiens. Elle perçoit les recettes fiscales pour appuyer les programmes sociaux importants et les services essentiels exécutés par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et autochtones du Canada. En 2014-2015, l'ARC a interagi avec plus de 31 millions de particuliers et entreprises, a traité plus de 469 milliards de dollars en impôts et droits, et a émis près de 22 milliards de dollars en paiements de prestations à environ 12 millions de bénéficiaires. Même si un grand nombre de nos initiatives au cours du dernier exercice mettent l'accent sur le changement ou l'amélioration continue, nous n'avons pas modifié les éléments fondamentaux qui façonnent et définissent nos activités : le service, l'observation, l'intégrité et la sécurité, l'innovation et les personnes.

Le service : des renseignements et des services numériques favorisent l'observation

L'approche de l'ARC concernant la transformation des services s'harmonise entièrement avec les priorités du gouvernement du Canada. Cette approche a pour but d'améliorer notre façon de servir les Canadiens, d'accroître le nombre de services numériques offerts et de favoriser leur adoption, et de réduire la paperasse. Nous nous efforçons de faciliter la tâche à ceux qui souhaitent respecter leurs obligations et nous la rendons plus difficile à ceux qui ne le veulent pas, tout en respectant les normes d'intégrité et de sécurité les plus élevées. En 2014-2015, l'Agence s'est concentrée sur l'utilisation de la technologie pour élargir son offre de services numériques et pour maintenir le rythme face aux besoins changeants des Canadiens.

Réduire la paperasse pour les petites et moyennes entreprises

Nous avons aussi continué de simplifier les processus de production des déclarations et de déclaration en plus de réduire la paperasse. À l'automne de 2014, l'Agence a tenue une deuxième ronde de consultations sur la réduction de la paperasse avec les petites et moyennes entreprises, les commis-comptables, les comptables et les associations d'intervenants. Nous avons aussi fait des consultations en personne, en ligne et par écrit pour nous assurer que toute la communauté des entreprises soit entendue. Les participants ont reconnu favorablement les progrès que nous avons réalisés jusqu'ici et ont fourni une rétroaction utile sur ce qui devrait être nos nouvelles priorités.

Accent sur l'inobservation

Le Canada jouit d'un haut niveau d'observation. Les données révèlent en effet que 93 % des particuliers produisent leurs déclarations de revenus et paient leurs impôts à temps sans intervention de l'ARC. Cela permet à l'ARC de mettre l'accent sur le traitement des cas d'inobservation sous toutes ses formes, y compris le défaut de produire une déclaration ou de s'inscrire, le défaut de déclarer une activité ou un revenu d'entreprise, le défaut de déclarer un revenu d'emploi ou le défaut de payer les impôts dus.

En 2014-2015, la nouvelle technologie, une analyse approfondie des données et de meilleures méthodes de gestion des risques nous ont donné un meilleur aperçu des comportements et des tendances chez les entreprises contribuables, des petites et moyennes entreprises aux grandes compagnies complexes. Cette perspective nous a permis de traiter de manière plus efficace les problèmes continus comme l'économie clandestine et la planification fiscale abusive.

En 2014-2015, l'ARC a fait progresser chacune de ses cinq priorités stratégiques et a réalisé ses engagements envers le gouvernement du Canada et notre Conseil de direction. Nos réalisations pour nos priorités stratégiques sont résumées dans les tableaux suivants. Chaque priorité et les réalisations de l'Agence pour l'exercice en cours sont décrites dans les chapitres ultérieurs portant sur nos programmes.

Objectif 2020

L'ARC réalise la vision d'Objectif 2020 d'une fonction publique polyvalente, efficiente et efficace qui répond aux besoins changeants des Canadiens. Nous réalisons des progrès à l'égard des priorités d'Objectif 2020, qui mettent l'accent sur l'utilisation d'une technologie moderne pour améliorer les services aux contribuables et renforcer notre organisation à l'aide de meilleurs outils, processus et soutien aux employés. Voici certaines de nos réalisations relatives à Objectif 2020 en 2014-2015 :

Objectif 2020 et nos services

- Applications mobiles – donner la possibilité d'accéder aux renseignements fiscaux et de régler des rappels à partir des appareils mobiles.
- Courrier en ligne pour les particuliers – les particuliers peuvent voir des avis de cotisation et de nouvelle cotisation électroniques au moyen de Mon dossier.
- Débits préautorisés – les particuliers et les entreprises peuvent autoriser l'ARC à retirer un paiement prédéterminé de leur compte dans une institution financière canadienne.
- Soumettre des documents – les utilisateurs peuvent soumettre des documents par voie électronique lorsque l'ARC leur demande de le faire.
- Gérer le dépôt direct – les propriétaires d'entreprises et leur autorité déléguée peuvent maintenant ajouter et maintenir le dépôt direct pour leurs divers comptes d'entreprise.
- Courrier en ligne pour représentants – les représentants autorisés peuvent recevoir des lettres d'examen de précotisation et d'examen du traitement pour leurs clients par voie électronique au moyen de Représenter un client.
- Service en ligne Représenter un client – maintenant offert aux représentants de non-résidents qui vivent aux États-Unis.

Objectif 2020 et notre organisation

- Lancer un intranet plus moderne, dynamique et axé sur l'utilisateur afin d'aider les employés à trouver ce dont ils ont besoin pour travailler de manière plus efficace et pour souligner et communiquer les points de vue et les expériences des employés, afin que nous puissions tous apprendre les uns des autres.
- Mettre en évidence la fierté des employés et les pratiques exemplaires sur l'intranet au moyen d'exemples précis d'employés qui vont au-delà des attentes.
- Participer à des initiatives de recrutement pangouvernementales, comme le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant et la campagne de recrutement postsecondaire, ce qui nous permet d'attirer plus de talents, de sauver du temps et de réduire la paperasse.
- Faire l'essai d'un outil de rétroaction ascendante en ligne, qui permet aux employés de fournir une rétroaction à leurs chefs d'équipe, gestionnaires et cadres sur leurs compétences en leadership.

Nos priorités ont contribué aux progrès réalisés à l'égard de nos résultats stratégiques :

> Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

> Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations.

Priorité	Sommaire des progrès en 2014-2015
Service	En 2014-2015, nous avons amélioré le service en prenant les mesures suivantes : • éliminer plus de 800 000 versements de retenues à la source pour plus de 50 000 petites entreprises dans le cadre de nos mesures de réduction de la paperasse. Cette mesure a valu au précédent ministre du Revenu national le prestigieux prix Coupe-paperasse d'or de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante qui souligne les réalisations importantes dans la réduction de la paperasse; • continuer d'élargir les types d'opérations qui peuvent être effectuées en ligne. Les nouvelles options comprennent les formulaires de choix de production électronique pour la TPS/TVH et les déclarations de renseignements des sociétés de personnes, l'envoi des pièces justificatives par voie électronique pour la TPS/TVH, et permettre aux particuliers et aux entreprises d'établir et de gérer les ententes de débit préautorisé; • collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour faire avancer l'Initiative de renouvellement du Web, qui fournira aux Canadiens une ressource en ligne détaillées pour tous les renseignements du gouvernement. En 2014-2015, l'Agence a produit huit nouvelles pages d'accueil thématiques et a lancé la révision, la reformulation et la réorganisation du contenu Web de l'ARC afin d'être prête à la migration future au site Web central, Canada.ca[iii]; • simplifier notre système de réponse vocale interactive pour qu'il soit plus facile pour les demandeurs de joindre un agent, et mieux équiper les agents pour offrir plus de renseignements et d'assistance.
Observation	En 2014-205, nous avons amélioré l'observation en prenant les mesures suivantes : • mettre en œuvre plusieurs mesures pour combattre l'économie clandestine, comme la création d'un comité consultatif formé de représentants des principaux intervenants partout au Canada, l'élaboration d'un nouvelle stratégie pour toute l'Agence, la mise sur pied d'équipes de spécialistes et la mise en oeuvre d'activité de sensibilisation pour rendre la participation à l'économie clandestine socialement moins acceptable; • mettre en œuvre un plan en trois points pour appuyer et améliorer l'observation chez les petites et moyennes entreprises, composé de l'Initiative des agents de liaison, du Programme d'enregistrement des préparateurs de déclarations de revenus et de l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie; • établir un système pour recevoir les rapports des intermédiaires financiers sur les transferts de fonds électroniques de 10 000 $ ou plus; • accroître la sensibilisation du public à l'égard du Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger dans sa première année, et établir les politiques et les procédures du programme. Lancé en janvier 2014, le programme offre une récompense monétaire aux particuliers qui fournissent des renseignements liés à des cas d'inobservation fiscale internationale importants menant au recouvrement d'impôts exigibles par l'ARC; • élaborer et lancer des systèmes automatisés afin de repérer et de recouvrer les créances fiscales, mener des évaluations des risques et suivre l'inventaire et la production liés aux non-inscrits; • formaliser notre partenariat avec les Comptables professionnels agréés du Canada par l'intermédiaire de *l'Entente sur un cadre de travail entre l'ARC et les CPA du Canada* signée en novembre 2014. Cette entente relie l'ARC à plus de 190 000 comptables professionnels du Canada et utilise leurs connexions avec les contribuables pour mieux sensibiliser les Canadiens au régime fiscal et à leurs obligations.

Priorité	Sommaire des progrès en 2014-2015
Intégrité et sécurité	En 2014-2015, nous avons appuyé l'intégrité et la sécurité en prenant les mesures suivantes : • inclure les mesures d'intégrité dans toutes les ententes de rendement des cadres, et effectué des enquêtes de sécurité approfondies pour tous les postes de la haute direction. Nous avons aussi lancé la Boîte à outils sur les valeurs, l'éthique et l'intégrité afin d'appuyer les discussions continue et l'engagement avec les employés sur les questions d'intégrité et de sécurité • mettre en place un nouveau mécanisme de déclaration pour permettre aux employés de remettre en question et de signaler toute inconduite observée dans le cadre de leur travail. On s'attend à ce que les employés agissent de manière intègre dans tout ce qu'ils font; l'ARC fait enquête sur les préoccupations soulevées pour déterminer si les allégations d'inconduite sont fondées; • surveiller les accès des employés aux renseignements des contribuables. Nous avons continué de renforcer notre capacité à confirmer que les employés ont accès aux renseignements des contribuables et les utilisent uniquement aux fins prévues; • continuer notre travail lié au programme de Gestion de l'identité et de l'accès qui viendra améliorer les contrôles internes sur l'accès aux systèmes, l'observation et l'exécution des politiques et des normes de sécurité de l'Agence; • mettre en œuvre des procédures pour aider à protéger les dispositifs de stockage contenant des renseignements de l'Agence contre la communication non autorisée ou l'infection par des maliciels; • établir un groupe de travail avec l'Agence des services frontaliers du Canada et Services partagés Canada (SPC) afin de normaliser les règles et les processus pour la gestion de l'accès aux systèmes comportant des données de l'ARC stockées sur l'infrastructure de SPC; • fournir un cours de sécurité en ligne obligatoire pour tous les employés. Nous avons aussi produit des vidéos de « Savoir-faire » et des bulletins de sécurité et d'information trimestriels, offerts à tous les employés sur l'intranet de l'ARC. Nous avons mené des activités de sensibilisation à la sécurité afin de souligner auprès des employés leurs responsabilités relativement à la cybersécurité et à la protection des renseignements; • automatiser le processus de renouvellement des enquêtes de sécurité sur le personnel qui veillera à ce que tous les employés de l'ARC possèdent des niveaux de sécurité appropriés et valides.
Innovation	En 2014-2015, nous avons fait preuve d'innovation en prenant les mesures suivantes : • développer et lancer deux applications mobiles, rendant possible l'accès aux renseignements fiscaux et établissant des rappels fiscaux pour les sociétés à partir des appareils mobiles; • utiliser la recherche et l'analyse des données avancées pour identifier les secteurs d'inobservation potentiels, pour ensuite appliquer les techniques d'encouragement. Par exemple, nous envoyons des lettres ciblées afin de rappeler aux destinataires leurs obligations fiscales particulières. Nous avons utilisé cette approche dans bien des secteurs pour traiter les cas de non-déclarants potentiels et de non-inscrits aux fins de la TPS/TVH; • établir un partenariat avec les associations de l'industrie pour donner des renseignements fiscaux propres au secteur des affaires afin de les aider à respecter leurs obligations. Par exemple, l'ARC a collaboré avec l'Association canadienne des constructeurs d'habitations à la campagne Par écrit, s.v.p.![iv], qui met l'accent sur les risques non liés à l'impôt qui surviennent lorsqu'on embauche un entrepreneur qui participe à l'économie clandestine; • lancer le Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées pour appuyer les priorités de l'Agence et du gouvernement en adoptant des approches innovatrices comme l'analyse de données avancée et l'économie du comportement pour entreprendre des projets. Le laboratoire utilise des données des déclarations de revenus des contribuables et des entreprises et compare des entreprises semblables pour cerner les tendances et repérer les anomalies; • recevoir un Prix de distinction de 2014 pour le projet Destination 2020 de l'ARC dans le cadre de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale en reconnaissance du leadership et de l'excellence dans la gestion et l'application innovatrices de l'information et de la TI dans le secteur public.

Priorité	Sommaire des progrès en 2014-2015
Personnes	En 2014-2015, nous avons appuyé notre effectif en prenant les mesures suivantes : • participer aux initiatives de recrutement pangouvernementales comme le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant et la campagne de recrutement postsecondaire, afin de recruter plus de talents tout en sauvant du temps et en réduisant la paperasse. En 2014-2015, l'ARC a été reconnue comme meilleur employeur des jeunes gens et meilleur employeur dans la région de la capitale nationale; • lancer le Centre de services des RH, un répertoire de services complets qui offre un point d'accès unique pour tous les services des ressources humaines. Plus de 30 000 demandes ont été soumises entre juin 2014 et le 31 mars 2015. Ce nouvel outil jouera un rôle déterminant pour surveiller les services des RH et fournir des renseignements utiles pour les améliorations futures; • encourager les employés à mettre la culture d'intégrité de l'ARC en action tous les jours et les aider à le faire au moyen de notre examen annuel du Code de déontologie et de conduite de l'ARC et des politiques sur les conflits d'intérêts; • renforcer le programme de gestion du rendement de l'ARC en permettant aux gestionnaires et aux employés d'amorcer des discussions utiles au moyen d'examens semestriels obligatoires; • mettre en œuvre le Processus opérationnel commun des ressources humaines, qui est un ensemble de processus opérationnels communs conçus pour normaliser, simplifier et rationaliser la gestion des ressources humaines dans l'ensemble du gouvernement du Canada; • examiner le système de compétences de l'ARC afin de rationaliser et de simplifier l'utilisation des compétences dans la dotation; • mettre à jour notre intranet pour qu'il soit plus facile pour les employés de trouver les renseignements dont ils ont besoin pour travailler de manière plus efficace et pour souligner les points de vue et les expériences des employés afin de partager les pratiques exemplaires avec tous.

Analyse des risques

L'engagement de l'ARC à l'égard de la gestion des risques d'entreprise et à l'égard de sa capacité éprouvée à les gérer aide à maintenir la confiance de ses partenaires, de ses intervenants et de tous les Canadiens, et contribue à son administration efficace de l'impôt et des prestations.

Pour appuyer l'utilisation de la gestion des risques d'entreprise dans la prise de décision organisationnelle, l'ARC produit un profil des risques de l'entreprise annuel, qui cerne et analyse les risques qui pourraient potentiellement empêcher l'ARC de réaliser son mandat.

En 2014-2015, les trois principaux risques de l'entreprise étaient la planification fiscale abusive, l'économie clandestine et la protection de l'information. L'établissement des priorités pour ces trois risques tient compte de leur incidence possible sur l'engagement de l'ARC en matière de service, d'observation, d'intégrité, de sécurité et d'innovation. En s'assurant de bien identifier et de bien gérer ses risques, l'ARC continue de s'assurer qu'elle est bien placée pour réaliser son mandat.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Planification fiscale abusive	• L'ARC utilise diverses stratégies pour cerner et traiter l'évitement fiscal abusif, y compris l'évaluation et le perfectionnement des modèles d'évaluation du risque, et l'élaboration d'un nouveau cadre de formation pour les vérificateurs qui travaillent à des cas de planification fiscale abusive. • L'Agence a continué de participer au Comité des affaires fiscales de l'Organisation de coopération et de développement économiques, où se déroulent les discussions sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices.	Observation en matière de déclaration
Économie clandestine	• Nous avons élaboré une stratégie améliorée à l'échelle de l'Agence pour lutter contre l'économie clandestine, qui a souligné trois thèmes : – approfondir notre compréhension de l'économie clandestine; – rendre la participation à l'économie clandestine socialement moins acceptable; – mettre en œuvre des initiatives afin de promouvoir l'observation et de réduire la participation à l'économie clandestine • La précédente ministre du Revenu national a créé le Comité consultatif du ministre sur l'économie clandestine, afin de fournir à l'ARC un accès direct aux points de vue de l'industrie et à ses observations afin d'aider à façonner la stratégie de l'Agence et du gouvernement du Canada pour lutter contre l'économie clandestine. Le comité est composé de représentants des principales organisations d'intervenants de l'industrie qui, ensemble, constituent un échantillon représentatif des entreprises canadiennes et des professions fiscales. • L'ARC a continué de consacrer des ressources spécialisées pour lutter contre les dossiers d'économie clandestine à risque élevé.	Observation en matière de déclaration

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Protection des renseignements	• L'ARC a continué d'exercer ses activités au moyen de systèmes et de contrôles rigoureux conçus pour protéger les renseignements personnels des Canadiens. Au cours du dernier exercice, les initiatives suivantes ont appuyé les priorités de l'intégrité et de la sécurité de l'Agence : – nous avons inclus des mesures d'intégrité dans toutes les ententes de rendement des cadres et avons achevé des enquêtes de sécurité approfondies pour tous les postes de la haute direction; – nous avons continué de travailler à des projets pour surveiller les opérations des employés sur les systèmes de l'ARC afin de nous assurer que les renseignements des contribuables sont accédés et utilisés strictement aux fins prévues; – nous avons mis en œuvre des procédures pour aider à protéger les appareils contenant les renseignements de l'Agence contre la communication non autorisée ou contre l'infection par des maliciels; – nous avons mené des activités de sensibilisation à la sécurité tout au long de l'exercice; – nous avons établi un groupe de travail avec l'Agence des services frontaliers du Canada et Services partagés Canada afin de normaliser les règles et les processus pour la gestion de l'accès aux systèmes comportant des données de l'ARC stockées sur l'infrastructure de Services partagés Canada.	Services internes

Le risque de la planification fiscale abusive et de l'économie clandestine

Une faible mais non moins importante minorité de contribuables participent volontairement à la planification fiscale abusive ou à l'économie clandestine. La participation à ces activités mine l'intégrité du régime fiscal canadien, nuit à l'économie et crée des règles de jeu inéquitables pour les particuliers et les entreprises.

Pour 2014-2015, l'ARC a mis en œuvre plusieurs mesures visant à décourager la planification fiscale abusive et à réduire la participation à l'économie clandestine. L'Agence a aussi cerné de nouveaux risques d'inobservation liés aux technologies, aux plateformes et aux modèles d'affaires changeants.

Protection des renseignements

La protection des renseignements des contribuables et des bénéficiaires de prestations demeure une priorité fondamentale pour l'ARC. Les Canadiens confient à l'ARC leurs renseignements et s'attendent à ce qu'elle s'acquitte de ses fonctions avec le niveau d'intégrité et de sécurité le plus élevé. Puisque le régime fiscal du Canada s'appuie principalement sur l'observation volontaire, maintenir la confiance du public est un élément essentiel du mandat de l'ARC. En 2014-2015, nous avons réalisé des progrès importants sur de nombreuses facettes, alors que l'ARC ne ménage pas ses efforts pour maintenir le rythme face à un environnement sans cesse changeant en matière de protection des renseignements.

Dépenses réelles

	Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015[1]	Prévues 2014-2015	Réelles 2014-2015[2]	Écart (prévues moins réelles)
Ressources financières budgétaires (dollars)	3 861 256 109	4 332 396 452	3 876 796 322	**4 060 833 990**	(184 037 668)
Ressources humaines (ETP)			38 251	**38 561**	(310)

1 **Le total des autorisations de l'ARC a excédé de 455,6 millions de dollars, ou 11,8 %, les dépenses prévues montrées dans le Rapport sur les plans et priorités. Cela est principalement attribuable aux augmentations suivantes : le report des fonds non utilisés en 2013-2014, les versements d'indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de vacances, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages ainsi que pour l'amélioration des programmes d'observation autres que la vérification. Les augmentations sont compensées par des diminutions dans les autorisations législatives pour les versements aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre et dans les paiements d'allocations spéciales pour enfants. Pour en savoir plus, reportez-vous au tableau « Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses » à la page 26.**

2 **Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.**

Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes

(dollars)	Dépenses réelles 2012-2013	Dépenses réelles 2013-2014	Budget principal des dépenses 2014 2015	Autorisations totales 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015[1]	Dépenses réelles 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée								
Aide aux contribuables et aux entreprises[2]	453 280 238	350 801 699	350 017 682	307 044 650	350 905 225	**292 809 925**	280 181 661	281 567 318
Cotisations des déclarations et traitement des paiements[3]	643 799 856	649 108 155	597 018 261	689 410 927	627 544 966	**640 377 518**	614 590 330	605 246 609
Observation en matière de déclaration	1 170 473 553	1 084 562 230	1 054 502 522	1 142 412 219	1 062 102 673	**1 108 667 741**	1 045 193 249	1 031 278 872
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	512 217 726	496 787 602	440 164 211	551 816 289	440 670 268	**519 837 234**	469 453 195	469 262 938
Appels	192 046 153	190 219 456	194 334 428	212 604 164	194 675 861	**204 406 362**	179 658 662	177 823 494
Total partiel	**2 971 817 526**	**2 771 479 142**	**2 636 037 104**	**2 903 288 249**	**2 675 898 993**	**2 766 098 780**	**2 589 077 097**	**2 565 179 231**
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit								
Programmes de prestations[4]	383 719 460	374 414 324	390 354 003	362 942 761	390 442 143	**351 409 527**	375 217 640	377 704 372
Total partiel	**383 719 460**	**374 414 324**	**390 354 003**	**362 942 761**	**390 442 143**	**351 409 527**	**375 217 640**	**377 704 372**
Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service								
Ombudsman des contribuables	2 622 557	2 524 101	3 167 366	3 289 642	3 167 366	**2 614 097**	3 198 657	3 191 343
Total partiel	**2 622 557**	**2 524 101**	**3 167 366**	**3 289 642**	**3 167 366**	**2 614 097**	**3 198 657**	**3 191 343**
Services internes	960 308 600	914 441 789	831 697 636	1 062 875 800	807 287 820	**940 711 586**	837 350 994	816 594 012
Total partiel	**960 308 600**	**914 441 789**	**831 697 636**	**1 062 875 800**	**807 287 820**	**940 711 586**	**837 350 994**	**816 594 012**
Total de tous les programmes	**4 318 468 143**	**4 062 859 356**	**3 861 256 109**	**4 332 396 452**	**3 876 796 322**	**4 060 833 990**	**3 804 844 388**	**3 762 668 958**
Moins : Revenus non fiscaux disponibles selon l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	(166 976 789)	(164 015 731)	(179 308 529)	(166 085 289)	(179 308 529)	**(166 085 289)**	(169 466 255)	(170 452 033)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	448 298 689	430 409 136	S.O.	S.O.	423 084 369	**457 024 404**	436 284 460	432 998 415
Coûts nets	**4 599 790 043**	**4 329 252 761**	**S.O.**	**S.O.**	**4 120 572 162**	**4 351 773 105**	**4 071 662 593**	**4 025 215 340**

1 **Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds inutilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.**

2 **Inclut les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* (80 millions de dollars en 2014-2015; 283 millions de dollars en 2013-2014 et 280 millions de dollars en 2012-2013); les dépenses réelles comprennent les versements législatifs reliés au bois d'œuvre : -15,1 millions de dollars en 2014-2015; 42,3 millions de dollars en 2013-2014; et 136,9 millions de dollars en 2012-2013.**

3 **Comprend les paiements versés à l'Agence du revenu du Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services de cette province (les dépenses réelles sont de 142,1 millions de dollars en 2014-2015; 142,8 millions de dollars en 2013-2014 et 142,2 millions de dollars en 2012-2013).**

4 **Comprend les versements d'allocation spéciale pour enfants (les dépenses réelles sont de 214,8 millions de dollars en 2014-2015; 235,4 millions de dollars en 2013-2014 et 238 millions de dollars en 2012-2013).**

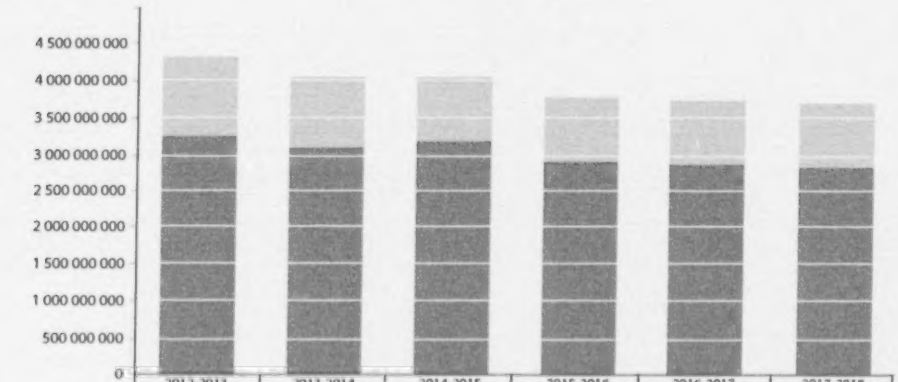
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Programme	Résultat stratégique	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2014-2015 (dollars)
Aide aux contribuables et aux entreprises	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	292 809 925
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	640 377 518
Observation en matière de déclaration	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	1 108 667 741
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	519 837 234
Appels	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	204 406 362
Programmes de prestations	Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations exacts et en temps opportun	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	351 409 527
Ombudsman des contribuables	Les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	2 614 097

Total des dépenses par secteur de dépenses (dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	390 442 143	351 409 527
Affaires sociales	0	0
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	2 679 066 359	2 768 712 877

Tendance des dépenses de l'ARC (dollars)



	2012-2013 Réelles	2013-2014 Réelles	2014-2015 Réelles	2015-2016 Prévues	2016-2017 Prévues	2017-2018 Prévues
Postes législatifs	1 007 281 205	902 057 364	817 112 935	825 419 615	820 363 267	811 780 951
Crédits votés	3 311 186 938	3 160 801 992	3 243 721 055	2 979 424 773	2 942 305 691	2 912 629 120
Total	**4 318 468 143**	**4 062 859 356**	**4 060 833 990**	**3 804 844 388**	**3 762 668 958**	**3 724 410 071**

Comme il est illustré dans le tableau ci-contre sur les tendances des dépenses prévues, le total des dépenses comprend tous les crédits parlementaires (le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses) et les sources de recettes accordés à l'ARC pour les initiatives politiques et opérationnelles découlant de différents budgets fédéraux et énoncés économiques; les transferts de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services relatifs aux locaux et aux biens immobiliers; les versements en vertu de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux; les responsabilités liées à l'harmonisation de la taxe de vente en Ontario et en Colombie-Britannique; les versements d'allocations spéciales pour enfants; ainsi que le mise en œuvre d'initiatives pour améliorer l'efficacité.

Pour les exercices 2012-2013 à 2014-2015, le total des dépenses comprend des redressements techniques, par exemple, le report prospectif de l'ARC de l'exercice précédent, le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ. L'exercice 2014-2015 inclut aussi le financement d'un paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages.

Au cours de la période 2012-2013 à 2017-2018, les crédits de l'ARC montrent un déclin. Le financement reçu pour la modernisation du système de traitement de l'impôt sur le revenu des particuliers et pour les différentes ententes salariales a été plus que compensé par les réductions en financement suivantes :

- la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficacité;
- la fluctuation des autorisations législatives de l'ARC pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, et les taux de contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés;
- la diminution prévue dans le financement pour mettre en œuvre la taxe de vente harmonisée de l'Ontario et de la Colombie-Britannique et le crédit d'impôt pour la vie abordable pour la Nouvelle-Écosse ainsi que pour l'administration de l'Accord sur le bois d'œuvre;

> **les autres réductions diverses telles que le transfert à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les locaux et les biens immobiliers; le rajustement au financement déjà transféré à Services partagés Canada; et le transfert des programmes de formation de l'ARC à l'École de la fonction publique du Canada.**

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles approuvées pour l'ARC après le dépôt au Parlement du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau à la page 23.

Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses	Dollars
Budget principal des dépenses 2014-2015	**3 861 256 109**
Financement pour mettre en œuvre et administrer diverses initiatives annoncées dans le Budget de 2013	15 540 213
Dépenses prévues (selon le *Rapport sur les plans et priorités de 2014-2015*)	**3 876 796 322**
Report des fonds non utilisés en 2013-2014	339 225 074
Financement pour le paiement transitoire unique découlant de la mise en place d'un système de paie en arrérages	88 103 742
Paiements des indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés annuels	75 744 729
Amélioration des programmes d'observation autres que la vérification	31 180 754
Transfert de fonds de Travaux publics et Services gouvernementaux suite à une diminution dans les besoins en locaux de l'ARC	13 932 776
Financement pour mettre en œuvre et administrer diverses mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2014	6 465 063
Augmentations suite aux négociations collectives	2 462 773
Réduction de l'autorisation législative pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*	(80 000 000)
Rajustements de fin d'exercice aux autorités législatives :	
• les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés;	34 435 745
• les montants adjugés par la cour;	3 398 465
• les produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne;	173 717
• la diminution dans les versements en vertu de la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* pour les enfants admissibles sous la garde d'institutions et de parents nourriciers;	(31 238 801)
• la diminution dans les versements aux provinces selon la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*;	(15 118 882)
• la diminution dans la dépense des revenus disponibles résultant de la poursuite de ses opérations est principalement attribuable à une réduction dans la fourniture de services à la province de l'Ontario;	(13 223 240)
• Autres rajustements mineurs	58 215
Autorisations totales à la fin de l'exercice	**4 332 396 452**

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des dépenses votées et des dépenses législatives de l'ARC, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2015[vi] sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Charte des droits du contribuable

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte.
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allégement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

Engagement envers les petites entreprises

1. L'Agence du revenu du Canada (ARC) s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises.
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi.
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre.
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.

Section 2
Analyse des programmes par résultat stratégique

Dans ce document, les activités essentielles de l'Agence sont divisées en trois résultats stratégiques et en sept programmes qui, à leur tour, sont divisés en sous-programmes. Chacun des chapitres suivants décrit un programme en particulier. Les résultats clés des sous-programmes, ainsi que les objectifs et résultats pour les indicateurs de rendement, sont indiqués dans chaque chapitre. Le tableau qui suit décrit le plus haut niveau d'évaluation exigé à l'Agence, lequel correspond aux résultats stratégiques.

Résultat stratégique	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Pourcentage de déclarations produites à temps, au plus tard aux dates d'échéance fixées, sans intervention directe de la part de l'ARC	90 %	93 %[1]
	Pourcentage d'entreprises connues inscrites à la TPS/TVH	90 %	95 %
	Pourcentage de l'impôt déclaré (y compris les acomptes provisionnels) et des retenues à la source qui sont versés à temps	90 %	90 %
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit	Pourcentage des paiements de prestations versés à temps aux bénéficiaires de prestations (le 20e jour de chaque mois)	99 %	99,99 %
	Pourcentage des bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui fournissent des renseignements complets et exacts et qui reçoivent les versements auxquels ils ont droit	95 %	S.O.[2]
	Pourcentage des bénéficiaires de prestations potentiellement admissibles qui reçoivent la prestation fiscale canadienne pour enfants (déclaré à la suite de chaque recensement)	95 %	S.O.[3]

1 **Ce résultat est composé des déclarations des particuliers (T1).**

2 **L'étude sur la mesure des prestations est en cours; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour 2014-2015.**

3 **Les résultats du recensement ne sont pas encore disponibles pour 2014-2015.**

Programme
Aide aux contribuables et aux entreprises

À titre d'administratrice du régime d'autocotisation du Canada, l'ARC doit fournir aux contribuables, en temps opportun, des renseignements exacts afin de leur permettre d'observer les lois fiscales du Canada. Pour y arriver, nous devons nous assurer que notre site Web contient des renseignements généraux sur nos programmes. Nous mettons aussi en ligne des vidéos et des webinaires, et nous dialoguons avec les Canadiens dans les médias sociaux. Lorsque les contribuables ont besoin d'aide supplémentaire, nous offrons une expertise et une orientation au moyen de nos services téléphoniques et de nos services de décision et d'interprétation. De plus, nous administrons et surveillons les organismes de bienfaisance et les régimes de pension afin de nous assurer qu'ils sont gérés conformément à la législation en vigueur.

157 M

Notre site Web a reçu plus de 157 millions de visites

Sous-programme	Description
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information	Ce programme élabore et met à jour des services et des produits d'information qui permettent aux contribuables d'observer volontairement les lois fiscales du Canada. Nous offrons aux contribuables l'accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements téléphoniques et par écrit sur l'impôt, et fournissons des renseignements fiscaux par l'intermédiaire de notre site Web ainsi que d'autres produits et services d'information ciblés.
Régimes enregistrés	Ce programme est responsable de toutes les activités liées aux dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* pour les régimes de revenus différés et d'épargne. Nous fournissons des renseignements par l'intermédiaire de nos pages Web, de nos activités de sensibilisation et en aidant les contribuables au moyen de notre service téléphonique de demande de renseignements et de nos communications écrites. Nous enregistrons, vérifions et approuvons les cotisations à ces régimes afin d'assurer l'observation.
Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme	Ce programme protège l'intégrité du système d'enregistrement des organismes de bienfaisance en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada en vérifiant les demandes et en surveillant les organismes de bienfaisance enregistrés pour le risque de participation à des activités terroristes.
Politique, décisions et interprétation	Ce programme est responsable des positions officielles de l'ARC sur l'interprétation des lois que l'ARC applique. Nous précisons les enjeux fiscaux aux contribuables, aux inscrits et aux intermédiaires fiscaux en expliquant comment la législation s'applique à leurs situations particulières, et nous les informons des questions liées à l'impôt et au RPC/AE en publiant des décisions, des interprétations et des publications techniques. Nous offrons une certitude hâtive aux contribuables au moyen de décisions exécutoires et d'interprétations non exécutoires.
Organismes de bienfaisance	Ce programme administre le programme d'enregistrement national des organismes de bienfaisance, des associations canadiennes enregistrées de sport amateur et des organismes enregistrés de service nationaux dans le domaine des arts. Nous sommes chargés de tous les types d'activités d'observation, y compris l'enregistrement, les communications et la sensibilisation, le traitement et l'examen, la vérification et l'exécution, la politique et l'orientation technique.

Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information

Dans le cadre de son engagement envers l'excellence en matière de service, l'ARC fournit, en temps opportun, des renseignements clairs et exacts pour qu'il soit plus facile pour les contribuables de respecter leurs obligations fiscales et de recevoir leurs prestations. Nous mettons à jour et améliorons continuellement nos services de renseignements pour que les contribuables reçoivent les renseignements dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin et de la manière dont ils en ont besoin.

L'engagement de l'Agence envers l'amélioration continue des services de renseignements correspond aux priorités du gouvernement du Canada en matière de renseignements et de service, y compris les initiatives menées par Services partagés Canada pour transformer l'infrastructure des technologies de l'information du gouvernement fédéral. Ces priorités visent à fournir des services modernes, fiables et sécurisés à moindres coûts de fonctionnement; à améliorer le service aux Canadiens; et à accroître la sécurité des renseignements. L'ARC travaille en étroite collaboration avec Services partagés afin de réaliser cette transformation et, dans le cadre du processus, elle améliore les services aux contribuables offerts sur le Web, au téléphone et au moyen des médias sociaux.

Renouvellement du Web

L'initiative de renouvellement du Web est un projet pangouvernemental pour développer Canada.ca[iii], un site Web unique pour le gouvernement du Canada qui sera axé sur les utilisateurs. Le Bureau du Conseil privé et le Secrétariat du Conseil du Trésor dirigent le projet. Toutes les institutions fédérales participent à la migration et, d'ici le 31 décembre 2016, environ 1 500 sites Web individuels auront migré à Canada.ca[iii]. L'ARC participe aux groupes de travail et joue un rôle de chef de file, y compris pour aider à élaborer des modèles de gouvernance et d'édition, des essais d'expérience d'utilisateur, l'architecture de l'information et les exigences techniques pour Canada.ca[iii].

Depuis la création de la page de renvoi « Impôt » en décembre 2013, l'Agence a accompli ce qui suit :

- créé huit nouvelles pages de renvoi (juin 2014);
- achevé la mise à jour de son site Web en fonction de la norme 4.0 de la Boîte à outils de l'expérience Web (BOEW) du Secrétariat du Conseil du Trésor en vue de sa migration à Canada.ca[iii] (juillet 2014);
- ajouté le profil institutionnel et la première page d'initiation de service (décembre 2014);
- achevé la phase 1 d'un examen du contenu Web le plus visité de l'ARC pour en améliorer la qualité et déterminer ce qui doit être supprimé ou archivé (janvier 2015);
- adopté la plus récente norme BOEW (4.0.9) sur le site Web de l'ARC (février 2015);
- mis à jour le modèle et ajusté le profil institutionnel (mars 2015);
- créé et mis à jour les pages des sujets pour jeter les bases des prochaines versions (juin 2015).

Transformation des centres de contact

En 2014-2015, l'ARC a connu une hausse importante des volumes d'appels qui a nui à l'atteinte des objectifs d'accessibilité des demandeurs. Divers événements ont contribué à l'augmentation des appels : prolongation de la période de production des déclarations, changements aux prestations fiscales fédérales, nouvelles heures d'ouverture, changements à la Prestation Trillium de l'Ontario et nouveau service de courrier en ligne.

Notre capacité à répondre à des volumes élevés de demandes de renseignements téléphoniques sera améliorée au moyen de l'initiative de Transformation des centres de contact (TCC), déjà en cours en collaboration avec Services partagés Canada. Étant donné l'envergure et l'importance de nos activités des centres de contact et la taille et la complexité de notre infrastructure, l'ARC a été désignée comme partenaire prioritaire de cette initiative. L'Agence appuie entièrement la modernisation des centres d'appels dans l'ensemble des ministères et organismes afin d'élargir les services vocaux. Nous avons déjà pris plusieurs mesures en ce sens, en partie en raison des consultations avec les contribuables sur la réduction de la paperasse.

Ces mesures comprennent : simplifier notre système de réponse interactive pour les entreprises pour qu'il soit plus facile pour les demandeurs de joindre un agent; encourager les gens à utiliser les Liens intelligents qu'offre notre site Web pour obtenir plus de renseignements ou pour aider à naviguer dans le site Web; exiger que les agents des services donnent aux demandeurs leur ID d'agent afin d'accroître la responsabilisation; et dans certains cas, permettre aux agents des services téléphoniques de transférer un crédit dans un compte d'entreprise sur demande.

À long terme, la transformation des centres de contact améliorera les services téléphoniques pour les contribuables en donnant à l'ARC accès à des fonctions nouvelles et améliorées. En avril 2014, l'ARC a établi une équipe de projet afin de superviser et de coordonner la migration de 79 centres de contact de l'ARC, une entreprise d'envergure touchant chaque région et la majorité des directions générales.

Médias sociaux

Le compte Twitter de l'ARC a augmenté son achalandage par rapport à l'exercice précédent, atteignant 57 000 abonnés en 2014-2015. Nous utilisons Twitter comme autre moyen de communiquer le contenu de notre site Web concernant les programmes et les services que nous offrons. Twitter nous permet aussi d'interagir avec les intervenants. Par exemple, nous avons utilisé les outils des médias sociaux pour engager les petites entreprises pendant nos consultations sur la réduction de la paperasse à l'automne de 2014. De plus, l'ARC a mis en ligne plusieurs vidéos sur le Web, notamment une vidéo en trois parties pour aider et renseigner les contribuables qui pourraient subir une vérification.

Autres services

L'ARC continue de bâtir des partenariats avec des organisations communautaires pour exécuter son Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), et elle a collaboré avec plus de 2 000 organisations en 2014-2015. Les nouvelles initiatives comprenaient la mise en ligne de deux vidéos. *PCBMI : Besoin d'un coup de main* et *PCBMI : Donnez un coup de main*; la création d'affiches du PCBMI en neuf langues autres que le français et l'anglais; le lancement d'un portail Web qui permet aux organisations et aux bénévoles de s'enregistrer en ligne; et l'offre d'une meilleure formation et d'un meilleur soutien aux organisations qui veulent organiser un comptoir pour la première fois.

Principaux résultats

- Notre site Web a reçu plus de 157 millions de visites.
- Plus de 20 millions de formulaires et de publications ont été téléchargés.
- Nous avons envoyé 996 tweets en 2014-2015 qui ont été partagés 5 027 fois.
- Nous avons mis en ligne 47 nouvelles vidéos entre avril 2014 et mars 2015. Les 94 vidéos sur nos canaux ont été visionnées 1 908 727 fois.
- Nous avons répondu à 17,1 millions de demandes de renseignements et à 6,4 millions d'appels sur les prestations par l'intermédiaire d'agents et de services automatisés.

Régimes enregistrés

Les régimes enregistrés sont un outil financier important pour un grand nombre de Canadiens qui cherchent à assurer leurs revenus pour l'avenir, particulièrement pendant la retraite. L'ARC est responsable d'enregistrer et de surveiller les régimes et d'approuver la déductibilité des contributions de l'employeur aux régimes de retraite à prestations définies. Les données les plus récentes de Statistique Canada indiquent que le programme des régimes enregistrés supervise plus de 2,83 mille milliards de dollars en biens de régimes de retraite privés. Il supervise aussi 65,9 milliards de dollars en comptes d'épargne libre d'impôt, 35,9 milliards de dollars en régimes enregistrés d'épargne-études, et près de 1 milliard de dollars en régimes enregistrés d'épargne-invalidité, d'obligations et de cotisations.

En 2014-2015, l'Agence a mieux appuyé les administrateurs de régimes et leurs intermédiaires financiers en travaillant avec ses partenaires intervenants afin d'harmoniser les dates de production des déclarations de renseignements annuelles pour les régimes de pension agréés collectifs (RPAC) afin de réduire le fardeau des administrateurs de régimes. L'ARC a apporté des mises à jour à ses systèmes de la TI pour améliorer la capacité à saisir et à utiliser les données associées aux régimes enregistrés et lui permettre de mieux évaluer le risque d'observation. Les mises à niveau de la TI comprennent l'autochargement de certaines zones de données pour améliorer l'analyse de l'observation et saisir les données des déclarations de renseignements annuelles pour les RPAC.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 81 % des demandes d'enregistrement d'un régime agréé dans les 180 jours.
- Nous avons approuvé 81 % des demandes de cotisations admissibles dans les 270 jours.
- Nous avons mené 861 vérifications de régimes enregistrés.

Politique, décisions et interprétation

L'ARC joue un rôle essentiel pour s'assurer que les contribuables, les entreprises et les tiers canadiens ont accès à des renseignements techniques à jour et exacts, et à un soutien, ce qui est d'une importance essentielle dans le contexte des changements de lois qui touchent les exigences en matière de déclaration.

L'un des changements les plus vastes et complexes en 2014-2105 est la mise en œuvre d'une entente entre les gouvernements du Canada et des États-Unis visant à améliorer l'observation fiscale internationale au moyen de meilleures déclarations de renseignements sur les comptes financiers (FATCA). À compter de 2015, les institutions financières canadiennes doivent donner à l'ARC des renseignements sur les titulaires de comptes qui sont des citoyens ou des résidents des États-Unis. Pour aider les institutions financières et respecter les lois en matière de protection des renseignements personnels, l'ARC est devenue l'intermédiaire. Elle reçoit les renseignements et les transmet au Internal Revenue Service (IRS) plutôt que de demander aux institutions financières canadiennes de rendre compte directement à l'IRS.

Au cours de l'exercice 2014-2015, l'ARC a achevé un bon nombre d'étapes importantes pour mettre en œuvre cette entente. Les principales étapes comprenaient : s'assurer que les institutions financières avaient tous les renseignements nécessaires pour respecter leurs obligations en matière de déclaration, mettre en place les déclarations de renseignements que les institutions financières utiliseront et configurer les systèmes informatiques nécessaires pour permettre l'échange de renseignements électroniques avec l'IRS.

Parce qu'il est important de fournir des renseignements aux contribuables afin qu'ils comprennent leurs obligations fiscales, l'ARC fournit des publications techniques et rend des décisions. Les contribuables, les fiscalistes, les associations de l'industrie et le personnel qui accède aux renseignements fiscaux techniques utilisent tous généralement les publications techniques. Ils peuvent aider à préciser des questions sur la fiscalité, à empêcher les erreurs et, dans certains cas, à éliminer la nécessité de nouvelles décisions ou interprétations.

Plusieurs modifications législatives apportées en 2014-2015, comme la baisse d'impôt pour les familles, ont entraîné des mises à jour aux publications techniques de l'Agence.

Principaux résultats

- Nous avons fourni 3 007 décisions et interprétations concernant la TPS/TVH.
- Nous avons fourni 2 696 interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu.
- Nous avons rendu 155 décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.
- Nous avons achevé 44 028 décisions RPC/AE, dont 92 % ont été rendues dans les délais prescrits.
- Nous avons répondu à 90 108 demandes de renseignements téléphoniques techniques sur la TPS/TVH.

Organismes de bienfaisance

Le budget de 2014 du gouvernement fédéral a réservé 23 millions de dollars pour que l'ARC modernise ses systèmes de la TI au cours des cinq prochaines années afin qu'elle offre de nouveaux services électroniques aux organismes de bienfaisance. En 2014-2015, l'Agence a entrepris un exercice de planification qui comprenait l'identification des exigences opérationnelles de haut niveau, la tenue d'une étude de faisabilité, l'élaboration d'un plan de projet, l'élaboration d'une stratégie de mise en œuvre et la dotation. Voici les trois résultats attendus principaux de ce projet :

- la création d'un système pour saisir les données des déclarations annuelles des organismes de bienfaisance enregistrés et leur publication sur le site Web. Il doit aussi saisir les données des formulaires de demande et afficher la portion publique une fois que l'organisme est enregistré;
- l'amélioration des capacités en matière de déclaration afin que nous puissions mieux utiliser les données pour appuyer les activités d'observation, la planification stratégique et l'élaboration de politiques. Cela aidera aussi les intervenants externes comme les universitaires et les médias qui se fient aux renseignements déclarés sur les déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance;

- la mise en œuvre de la saisie de données électronique en permettant aux organismes de bienfaisance enregistrés de produire leurs déclarations annuelles et les états financiers associés par voie électronique. Les organismes pourront aussi demander l'enregistrement aux fins de la bienfaisance par voie électronique.

La modernisation des systèmes de la TI de l'ARC pour les organismes de bienfaisance sera profitable autant pour le secteur de la bienfaisance que pour public. Elle réduira le fardeau administratif des organismes de bienfaisance en leur offrant plusieurs manières de produire leurs déclarations, ce qui devrait alors rendre plus facile le respect de leurs obligations. Elle offrira aussi au public des renseignements plus complets et exacts concernant les organismes de bienfaisance, ce qui permet aux donateurs de prendre des décisions éclairées concernant les organismes de bienfaisance qu'ils appuient.

Principaux résultats

- Nous avons traité 84 508 déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés.
- Nous avons vérifié 781 organismes de bienfaisance.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme/ sous-programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Aide aux contribuables et aux entreprises	$	350 017 682	307 044 650	350 905 225	**292 809 925**	58 095 300
	ETP			3 676	**3 948**	(272)
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information	$			152 960 455	**174 319 335**	(21 358 880)
	ETP			2 111	**2 478**	(367)
Régimes enregistrés	$			16 250 754	**17 411 607**	(1 160 853)
	ETP			178	**157**	21
Organismes de bienfaisance	$			29 154 434	**27 940 712**	1 213 722
	ETP			333	**265**	68
Politique, décisions et interprétation	$			148 030 914	**68 436 701**	79 594 213[3]
	ETP			1 013	**1 007**	6
Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme	$			4 508 668	**4 701 570**	(192 902)
	ETP			41	**41**	

1 Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

3 Une réduction qui résulte principalement de paiements législatifs liés à l'entente Canada/États-Unis sur le bois d'œuvre inférieurs aux prévisions.

Mesure du rendement

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Aide aux contribuables et aux entreprises	Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales	Pourcentage des objectifs atteints ou en grande partie atteints concernant les normes de service sur les demandes de renseignements des particuliers et des entreprises[1]	100 %	85,7 %[2]
	Les organismes et les entreprises administrant ou produisant les régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles de droits d'accise observent les lois applicables	Pourcentage des vérifications à l'égard des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits qui sont effectuées par rapport aux prévisions	100 %	97,5 %
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information	Les particuliers ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Accessibilité des demandeurs – Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (période de pointe)	85 %	79 %[3]
		Accessibilité des demandeurs – Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (en dehors de la période de pointe)	80 %	79 %
		Pourcentage des documents de référence internes mis à jour correctement à l'intention des agents des services aux contribuables (particuliers)	100 %	100 %
	Les entreprises ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Accessibilité des demandeurs – Pourcentage des entreprises qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	85 %	84 %
		Pourcentage des documents de référence internes mis à jour correctement à l'intention des agents des services aux contribuables (entreprises)	100 %	100 %
Régimes enregistrés	Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse à leurs demandes	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis (180 jours)	85 %	81 %
	L'inobservation de la loi et du règlement sur les régimes enregistrés par les administrateurs de régimes enregistrés et leurs agents est détectée et abordée	Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	106 %

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Politique, décisions et interprétation	Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois fédérales	Pourcentage des objectifs atteints ou en grande partie atteints concernant les normes de service sur la rapidité de la prestation de services pour les décisions et les interprétations en matière d'impôt sur le revenu et de TPS/TVH[1]	100 %	100 %
	L'inobservation de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi de 2001 sur l'accise*, en ce qui concerne les produits passibles de droits, est détectée et abordée	Pourcentage des examens réglementaires de l'accise et des activités d'observation de l'accise effectués par rapport aux prévisions	100 %	102 %
Organismes de bienfaisance	Les organismes de bienfaisance enregistrés et les demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance reçoivent un service amélioré	Pourcentage des appels des organismes de bienfaisance dans la file d'attente de l'agent qui obtiennent une réponse dans les deux minutes	80 %	76,2 %[4]
		Pourcentage des demandes d'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance qui sont examinées et auxquelles on répond dans les délais établis (deux mois pour les demandes simples et six mois pour les demandes normales)	80 %	93 %
	L'observation dans le secteur de la bienfaisance est améliorée	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui sont connus pour participer à des arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux qui font l'objet d'une vérification	100 %	100 %
		Pourcentage des organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration de renseignements annuelle à temps	80 %	87 %

1 **Les renseignements sur nos normes de service se trouvent à la page 173.**

2 **Le volume des demandes de renseignements par écrit a augmenté, et les exigences en matière de formation ont fait en sorte que des ressources consacrées à la réponse aux demandes de renseignements ont été détournées.**

3 **L'objectif n'a pas été atteint en 2014-2015 principalement en raison de la prolongation de la période de production des déclarations, les nouvelles heures d'ouverture et les diverses initiatives qui ont accru considérablement les appels et la durée moyenne des appels.**

4 **Une augmentation du volume des appels et la nécessité de former des ressources supplémentaires ont mené à des résultats inférieurs.**

Programme
Cotisation des déclarations et traitement des paiements

L'ARC entreprend une large gamme d'activités pour établir les cotisations et traiter les déclarations de revenus, les déclarations de renseignements et les paiements pour les particuliers et les entreprises. Nous facilitons les choses pour permettre aux particuliers et aux entreprises de mieux respecter leurs obligations en matière de production, de déclaration et de paiement. Nous établissons les cotisations et traitons et redressons les déclarations de revenus des particuliers et des entreprises. Nous examinons les renseignements pour déceler les erreurs. Nous repérons les cas d'inobservation au moyen de l'évaluation des risques et du rapprochement des données de tiers. Grâce à ces activités, nous appuyons l'établissement des cotisations des déclarations de revenus du début à la fin.

28 M

Nous avons traité plus de 28 millions de déclarations de revenus des particuliers

Sous-programme	Description
Traitement des déclarations et des paiements des particuliers	Ce programme veille à ce que les particuliers reçoivent les services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales du Canada. Nous traitons les renseignements que les particuliers produisent et les paiements qu'ils effectuent. Nous établissons aussi les cotisations et validons l'information, puis nous informons les particuliers des résultats de leur cotisation ou nouvelle cotisation.
Traitement des déclarations et des paiements des entreprises	Ce programme veille à ce que les entreprises reçoivent les services dont elles ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales du Canada. Nous traitons les renseignements que les entreprises produisent et les paiements qu'elles effectuent. Nous établissons aussi les cotisations et validons l'information, puis nous informons les entreprises des résultats de leur cotisation ou nouvelle cotisation. Nous inscrivons aussi les entreprises au Canada pour qu'elle obtiennent pour un numéro d'entreprise, mettons à jour le statut du compte et administrons les programmes d'accise.

Traitement des déclarations et des paiements des particuliers

Tous nos services numériques et traditionnels sont conçus pour aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales. Notre vision consiste à fournir aux contribuables un service entièrement numérique et sécurisé qui est centré sur l'utilisateur afin de les aider à répondre à toutes leurs exigences fiscales.

La majorité des contribuables et des bénéficiaires de prestations font de nos services numériques sécurisés leur option de service préférée. La production électronique pour les déclarations T1 a atteint 82 % au cours de la période de production des déclarations de 2015, une augmentation par rapport à 80 % en 2014, et nous avons constaté une baisse correspondante dans la production de déclarations sur papier. La hausse dans la production par voie électronique est en partie attribuable aux améliorations et aux nouvelles fonctions des services électroniques, comme la capacité de produire des déclarations de revenus pour les années précédentes en utilisant la TED et IMPÔTNET.

82 % des déclarations des particuliers ont été produites en ligne au cours de la période de production des déclarations de 2015

Les utilisateurs peuvent accéder à nos services numériques grâce au portail sécurisé Mon dossier. Ce service leur permet de voir leurs renseignements personnels sur l'impôt et les prestations et de gérer leurs affaires fiscales. Le processus d'enregistrement à Mon dossier a été simplifié en février 2015 afin de permettre un accès limité aux renseignements à faible risque, comme l'avis de cotisation ou de nouvelle cotisation condensé, le statut de la déclaration de revenus, le plafond de cotisation aux REER et aux CELI pour l'année en cours, et le courrier en ligne. Les utilisateurs doivent ouvrir une session et entrer un code de sécurité pour avoir accès à la suite complète de services de Mon dossier et pour voir l'avis de cotisation ou de nouvelle cotisation détaillé.

Pour améliorer davantage les services numériques, nous avons introduit un service de courrier en ligne qui permet aux particuliers de recevoir de la correspondance comme les avis de cotisation et de nouvelle cotisation directement dans Mon dossier. Lorsque les particuliers s'inscrivent à ce service, la correspondance admissible n'est plus imprimée et postée. Un avis est plutôt envoyé à leur adresse de courriel les avisant qu'ils ont reçu de la correspondance qu'ils peuvent aller consulter dans Mon dossier. Pour assurer la sécurité, aucun renseignement protégé n'est envoyé par courriel.

Nous avons ajouté diverses nouvelles fonctions numériques au cours du dernier exercice :

- Nous avons élargi la TED pour accepter les déclarations T1 produites par voie électronique pour les années 2012 et 2013. Ainsi, les spécialiste en déclarations de revenus peuvent plus facilement produire une déclaration de revenus originale pour une année antérieure.
- Nous avons lancé en février 2015, le service de Livraison des données fiscales permet aux représentants autorisés, au moyen d'un logiciel homologué pour la TED, de demander la transmission électronique sécurisée des renseignements fiscaux que l'ARC possède pour remplir automatiquement des parties de la déclaration de revenus d'un particulier. En date du 3 juillet 2015, le service avait fourni des renseignements fiscaux pour plus de 911 000 compte de contribuable pendant la période de production des déclarations de 2015.
- Nous avons lancé le débit préautorisé, une option de paiement libre-service en ligne, au moyen duquel les contribuables peuvent autoriser l'ARC à retirer un montant préétabli de leur compte bancaire à une ou plusieurs dates précises. Les particuliers et les entreprises peuvent maintenant établir et gérer les débits préautorisés dans le cadre des services sécurisés de Mon dossier et de Mon dossier d'entreprise. De plus, tous les logiciels T1 et IMPÔTNET ont maintenant un bouton « PAYER MAINTENANT ».

Principaux résultats

- 82 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique pour la période de production de 2015.
- 74 % des paiements ont été reçus par voie électronique (y compris les paiements versés auprès des institutions financières) pour 2014-2015.
- Nous avons traité 28 millions de déclarations de revenus des particuliers.
- On a compté 18 millions d'ouvertures de session à Mon dossier par des particuliers et des représentants.
- 54,5 % des remboursements T1 ont été effectués par dépôt direct, une hausse de 3,6 % par rapport à 2013-2014.
- 732 797 particuliers nouvellement inscrits à Mon dossier.
- Des représentants ont accédé à plus de 9 millions de comptes de particuliers au moyen de Représenter un client.
- Nous avons établi plus de 1,7 milliard de dollars en impôts supplémentaires en vérifiant si les demandes avaient des erreurs, en examinant les demandes à risque élevé et en rapprochant les renseignements contenus dans les déclarations produites avec les données de tiers.
- 305 667 déclarations des particuliers ont fait l'objet d'un examen plus approfondi qui a donné lieu pour les contribuables à des redressements avantageux dont la valeur totale dépassait 98 millions de dollars.

Mon dossier est...

Pratique – *Il est accessible 7 jours par semaine.*

Facile d'emploi – *Après l'inscription, il suffit d'ouvrir une session à l'aide de votre ID utilisateur de l'ARC et votre mot de passe, ou d'utiliser les renseignements d'ouverture de session de nos partenaires de connexion.*

Rapide – *Les renseignements sont actuels et les opérations sont traitées immédiatement.*

Protégé – *L'ID utilisateur de l'ARC et le mot de passe font simplement partie des mesures de sécurité.*

www.arc.gc.ca/mondossier[VII]

Service mobile

Les applications mobiles fournissent aux contribuables l'accès à des services clés au moyen de leurs appareils mobiles. Puisque les Canadiens passent plus de temps sur les téléphones intelligents et les tablettes et moins de temps sur les ordinateurs personnels, l'ARC veillera à ce que ses services et son contenu sur Internet soient optimalisés et accessibles pour les applications mobiles. Les applications ajoutent aux nombreux modes de communication que nous offrons aux contribuables pour que ceux-ci accèdent aux services dont ils ont besoin et puissent observer volontairement les lois fiscales du Canada.

Nous avons lancée l'application MonARC en février 2015. Il s'agit d'une application mobile offerte sur le Web qui permet aux contribuables d'utiliser tout appareil mobile pour accéder en toute sécurité à des parties clés de leurs renseignements fiscaux, peu importe où ils se trouvent. MonARC permet aux utilisateurs de voir :

- les avis de cotisation
- le statut de la déclaration
- le maximum déductible au titre des REER et les droits de cotisation à un CELI
- les dates des versements de prestations et de crédits
- un répertoire des fiscalistes de la TED et une liste des logiciels de production des déclarations gratuits
- la date et le lieu des comptoirs du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
- la liste des organismes de bienfaisance de l'ARC, ce qui facilite le choix d'un organisme de bienfaisance lorsqu'on souhaite faire un don
- Mon paiement, connecté à l'application MonARC

L'application mobile Rappels d'impôts d'entreprise est un moyen pour les entreprises de réduire la paperasse. Les utilisateurs peuvent créer leurs propres alertes et rappels personnalisés pour les principales dates d'échéance de l'ARC concernant les acomptes provisionnels, les déclarations et les versements. On recommande l'application mobile aux petites et moyennes entreprises qui ont un revenu annuel de 20 millions de dollars ou moins et un effectif de moins de 500 employés. L'application a été créée à la suite de consultations auprès des petites et moyennes entreprises. Elle permet aux utilisateurs notamment :

- de créer des rappels personnalisés pour les principales dates d'échéance de l'ARC liées aux acomptes provisionnels, aux déclarations et aux versements;
- de personnaliser et d'adapter le système de rappel pour les dates d'échéance de leur propre entreprise, soit à l'aide de messages de calendrier, soit à l'aide de fenêtres contextuelles.

Traitement des déclarations et des paiements des entreprises

Les services numériques de l'ARC sont le mode de service que de plus en plus d'entreprises et de représentants fiscaux préfèrent. La majorité des déclarations de revenus des sociétés et des déclarations de TPS/TVH sont produites en ligne, et on compte pas moins de 2,3 millions de numéros d'entreprise dans Mon dossier d'entreprise, notre portail d'entreprise en ligne. Chaque année, nous améliorons nos services numériques en fonction de la rétroaction des utilisateurs, de la recherche sur l'identification de tâches et les taux de réussite, et du temps nécessaire pour effectuer les tâches principales. Nous avons aussi ajouté des fonctions et des services pour réduire la paperasse et faciliter à la fois l'obtention d'information en temps opportun et le respect des obligations fiscales.

Voici certaines des améliorations apportées en 2014-2015 :

- Nous avons ajouté des services pour les inscrits aux fins de la TPS/TVH qui utilisent Mon dossier d'entreprise. Ils peuvent produire les formulaires de choix de la TPS/TVH GST 20-1 et RC7220-1 par voie électronique. Ils peuvent choisir de cesser de recevoir une copie papier de la déclaration combinée de TPS/TVH et TVQ et ils peuvent produire des déclarations modifiées.
- Nous avons des options à Mon dossier d'entreprise pour permettre aux entreprises ayant des comptes de retenues sur la paie de demander des transferts et de chercher des paiements en ligne.
- Les représentants autorisés peuvent maintenant s'inscrire au moyen de Représenter un client pour recevoir les avis, les lettres et les relevés de leurs entreprises clientes par voie électronique.
- Les entreprises peuvent mettre à jour leurs renseignements de dépôt direct en ligne, accéder à la première option en ligne gratuite pour le paiement de l'impôt et obtenir un historique de paiement détaillé pour tous les comptes.
- Les sociétés peuvent produire des déclarations de revenus des sociétés T2 modifiées à l'aide des logiciels de préparation de déclarations commerciaux.
- Les sociétés de personnes peuvent produire leurs déclarations de revenus par voie électronique.
- Les inscrits aux fins de la TPS/TVH peuvent envoyer les pièces justificatives de la TPS/TVH par voie électronique au moyen du service Soumettre des documents lorsque nous leur demandons de valider l'information des déclarations de revenus.

86 % des déclarations des sociétés ont été produites en ligne

- À l'aide du service Représenter un client, les représentants peuvent soumettre une autorisation par voie électronique et fournir le formulaire de consentement signé au moyen du service Soumettre des documents de l'ARC.

Principaux résultats

- 86 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne.
- Les propriétaires et représentants ont ouvert plus de 5 millions de sessions dans Mon dossier d'entreprise.
- Depuis l'an dernier, 109 829 propriétaires d'entreprise se sont inscrits à Mon dossier d'entreprise. Plus de 2 millions d'entreprises y sont maintenant inscrites.
- Des représentants ont accédé à près de 5 millions de comptes d'entreprise au moyen de Représenter un client.
- Nous avons répondu à 6 392 demandes de renseignements d'entreprise en ligne.
- 79,1 % des déclarations de TPS/TVH ont été produites en ligne.
- Nous avons déterminé plus de 101 millions de dollars en taxes et en impôts dus supplémentaires dans les déclarations de revenus des sociétés.

La majorité des entreprises et de leurs représentants accèdent à nos services numériques au moyen de Mon dossier d'entreprise, *notre portail sécurisé qui donne notamment accès aux comptes suivant : TPS/TVH (sauf les comptes de TPS/TVH administrés par Revenu Québec), retenues sur la paie, impôt sur le revenu des sociétés, taxes d'accise, et droits d'accise.*

Réduire la paperasse pour les petites et moyennes entreprises

L'ARC s'est engagée à réduire la paperasse et à faire en sorte qu'il soit plus facile pour les particuliers et les petites et moyennes entreprises d'accéder à ses services et de respecter leurs obligations fiscales. Nous avons tenu des consultations pancanadiennes sur la réduction de la paperasse à l'automne de 2014 :

- nous avons consulté des propriétaires de petites et moyennes entreprises et leur personnel, des commis-comptables, des comptables et des associations d'intervenants;
- environ 350 personnes ont participé à 45 consultations en personne menées dans toutes les provinces et tous les territoires;
- environ 120 personnes ont envoyé leurs opinions en ligne ou par écrit.

La rétroaction que nous avons reçue nous a permis de définir nos nouvelles priorités et façonnera nos plans d'action de réduction de la paperasse pour les trois prochaines années.

Principales recommandations de la communauté des entreprises et faits saillants des plans de l'ARC

1. Faire en sorte qu'il soit plus facile de trouver des renseignements et des services sur le Web
   > L'ARC améliorera les fonctions de recherche de son site Web, créera des formulaires à remplir en ligne et rendra la navigation plus facile.
2. Fournir des renseignements dans un langage que nous pouvons comprendre
   > L'ARC réduira la complexité et améliorera la clarté du langage utilisé dans les formulaires, les guides et la correspondance.
3. Améliorer le processus de vérification
   > L'ARC améliorera la formation des vérificateurs et élargira les programmes d'aide et d'enseignement destinés aux petites et moyennes entreprises pour qu'elles respectent davantage leurs obligations.
4. Aider les entreprises à réussir dès le début
   > L'ARC aidera les petites entreprises dans le cadre d'une initiative de bon début, grâce notamment à des programmes de sensibilisation, des webinaires et des listes de vérification.
5. Ajouter des services et des outils numériques
   > L'ARC examinera la possibilité de permettre à ses clients de communiquer avec elle par courriel.
6. Améliorer les services téléphoniques.
   > L'ARC rationalisera les procédures et développera de nouveaux outils permettant aux agents des services téléphoniques de mieux servir les entreprises en réduisant le besoin pour les appelants de répéter les renseignements et en veillant à acheminer les appels au bon spécialiste.
7. Offrir plus de souplesse pour les dates limites de production et les calendriers de paiement
   > L'ARC ajustera la fréquence des versements.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme/ sous-programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Cotisation des déclarations et traitement de paiements	$	597 018 261	689 410 927	627 544 966	**640 377 518**	(12 832 552)
	ETP			6 671	**6 209**	462
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	$			315 235 616	**335 690 942**	(20 455 326)
	ETP			4 329	**4 228**	101
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	$			312 309 350	**304 686 576**	7 622 774
	ETP			2 342	**1 981**	361

1 **Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.**

2 **Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.**

Mesure du rendement

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des avis de cotisation et un traitement des paiements de l'impôt exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur le délai de traitement des déclarations des particuliers, des entreprises et de la TPS/TVH[1]	100 %	100 %
Traitement des déclarations et des paiements des particuliers	Les particuliers déclarants reçoivent en temps opportun des avis de cotisation exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur les activités relatives aux déclarations T1 des particuliers et T3 des fiducies[1]	100 %	100 %
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) traitées avec exactitude	98 %	98,9 %
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) reçues à temps et traitées avant la mi-juin	98 %	99,7 %
	Les particuliers produisent leur déclaration par voie électronique.	Taux de production par voie électronique des particuliers (T1)	82 %	82 %
	Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation, par les particuliers, des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard.	Pourcentage des examens de validation prévus des déclarations des particuliers (T1) effectués	100 %	101 %
		Ratio de la valeur monétaire moyenne des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Ratio minimum de 2:1	2,54:1
Traitement des déclarations et des paiements des entreprises	Les entreprises déclarantes reçoivent en temps opportun des avis de cotisation et un traitement des paiements exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur les activités des entreprises déclarantes (T2, TPS/TVH, accise et autres prélèvements)[1]	100 %	100 %
		Pourcentage des déclarations T2 traitées avec exactitude	98 %	98,3 %
	Les paiements au receveur général sont traités à temps.	Pourcentage des paiements effectués au receveur général qui sont déposés dans les 24 heures suivant la réception	96 %	98 %

[1] **Les renseignements sur nos normes de service se trouvent à la page 176.**

Programme
Observation en matière de déclaration

Au moyen de ses activités d'observation, l'ARC cherche à protéger l'intégrité du système d'autocotisation du Canada en identifiant et en traitant ceux qui ne déclarent pas leurs revenus avec précision. Nous adoptons, pour nos interventions en matière d'observation, une approche progressive qui va de l'influence de l'observation jusqu'à son exécution. Nous cherchons à influencer les attitudes en matière d'observation en accroissant la compréhension des contribuables à l'égard de leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation, du service aux clients et de l'éducation. Nous menons aussi des examens, des vérifications et des enquêtes aux niveaux national et international pour assurer le respect des lois fiscales du Canada.

21,9 G$

Les cas d'inobservation que nous avons relevés se chiffrent à 21,9 milliards de dollars

Sous-programme	Description
Secteur international et grandes entreprises	Le programme fait en sorte que le Canada reçoive sa part d'impôt du secteur international et des grandes entreprises qui exécutent des opérations financières complexes. Nous encourageons, soutenons et vérifions l'observation des lois fiscales du Canada par les déclarants des grandes entreprises. Nous y parvenons au moyen de consultations auprès des contribuables, de l'éducation, des examens législatifs et des mesures d'exécution.
Petites et moyennes entreprises	Le programme rend exécutoire l'observation des lois fiscales du Canada par les petites et moyennes entreprises et les contribuables non-résidents. Pour favoriser l'observation, nous consultons le contribuable, menons des activités d'éducation et établissons des partenariats avec les intervenants. Nous utilisons des principes de gestion des risques pour adopter une approche équilibrée quant aux activités d'exécution en matière de vérification. Ces activités comprennent l'aide à la clientèle, le service et les vérifications de la qualité connexes.
Recherche scientifique et développement expérimental	Le programme (qui inclut le crédit pour production cinématographique) offre un allègement d'impôt et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes pour les inciter à faire des activités de recherche et de développement industriels admissibles à faire de la production cinématographique ou vidéographique au Canada. Nous veillons à ce que toutes les demandes s'harmonisent avec les exigences législatives, les lois fiscales, les politiques et les procédures. Nous faisons aussi en sorte que les demandeurs aient les renseignements et les services rapides nécessaires pour obtenir les crédits d'impôt à l'investissement, et que les crédits ou les remboursements en espèce soient envoyés dans les délais, de manière constante et prévisible.
Programme des enquêtes criminelles	Le programme veille au respect des lois qu'applique l'ARC en repérant et en traitant l'évasion et la fraude fiscales. Nous menons des enquêtes sur les cas importants soupçonnés d'inobservation frauduleuse et nous recommandons des poursuites pour certains cas. Afin de sensibiliser le public davantage et d'encourager l'observation volontaire, nous publions aussi les résultats des condamnations devant les tribunaux.
Programme des divulgations volontaires	Le programme facilite l'observation de la législation fiscale du Canada en favorisant et en traitant les divulgations volontaires par les contribuables qui ne remplissent pas leurs obligations et leurs représentants qui souhaitent régulariser leur situations et corriger les renseignements fiscaux inexacts ou incomplets.

Secteur international et grandes entreprises

Les efforts de l'ARC pour vérifier et exécuter l'observation du secteur international et des grandes entreprises s'appuient sur une analyse des risques, des mesures de vérification ciblées, des modifications législatives, l'assurance de la qualité, la surveillance des programmes ainsi que la formation et le recrutement des vérificateurs et autres spécialistes. Nous mobilisons aussi les entreprises et leurs représentants dans nos efforts pour réduire la paperasse et appuyer l'observation. L'Agence consacre ses ressources à l'examen et à la vérification des affaires fiscales complexes des plus grandes entités du Canada.

L'an dernier, nous avons entrepris le travail de nos équipes de vérification des grandes entreprises. Ces équipes comptent des vérificateurs spécialisés qui possèdent des connaissances des enjeux nationaux, internationaux, ou liés à la planification fiscale abusive. Les avantages des équipes intégrées comprennent la collaboration accrue dans l'ensemble de l'équipe, un fardeau réduit pour les contribuables et un meilleur service en vertu du concept Une équipe – Une voix – Une vérification.

Le Programme du secteur international et des grandes entreprises a eu une incidence fiscale de plus de 7,8 milliards de dollars en 2014-2015

Nous perfectionnons continuellement nos modèles d'évaluation du risque au moyen d'une analyse avancée des données. En 2014-2015, nous avons lancé un outil automatisé, le Système d'évaluation intégrée des risques, pour compléter notre Modèle national d'évaluation des risques. Le nouveau système combine des renseignements tirés de différentes bases de données de l'ARC et les vérifie à l'aide d'algorithmes de risque sophistiqués. Ce processus donne lieu à une évaluation automatique des risques pour chacun des dossiers importants.

Nous avons continué de mettre l'accent sur la fermeture des dossiers existants à faible risque et sur la transition à notre politique de vérification des plus récentes années d'imposition. Cependant, les anciens cas comportant des enjeux à risque élevé continueront de faire l'objet de vérifications jusqu'à ce que l'inobservation soit convenablement traitée.

Nous continuons de collaborer avec d'autres pays par l'intermédiaire de divers groupes de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour mettre fin à l'évitement fiscal transfrontalier et pour nous assurer que nos régimes fiscaux sont équitables et transparents. Nous siégeons au Comité des affaires fiscales de l'OCDE, où se déroulent des discussions sur les mesures de suivi liées à l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices. Nous appuyons également le Forum sur l'administration fiscale qui a élaboré une Stratégie de collaboration et de coopération bilatérale et multilatérale, et avons introduit le Réseau d'information et de collaboration sur les abris fiscaux internationaux. Ce réseau contribuera à une meilleure collaboration internationale dans pour lutter contre l'évitement fiscal transfrontalier et pour assurer l'équité.

Planification fiscale abusive

Les arrangements de planification fiscale abusive conçue principalement dans le but d'éviter de payer des impôts contournent souvent la loi. En participant à des abris fiscaux et à d'autres stratégies de planification fiscale abusive au Canada et à l'étranger, les particuliers et les sociétés s'exposent à des impôts, à des intérêts et, dans certains cas, à des pénalités élevés. La lutte contre la planification fiscale abusive est une priorité pour l'ARC. Le budget fédéral de 2015 a alloué 58 millions de dollars supplémentaires sur cinq ans à l'ARC pour lutter contre l'évitement fiscal abusif par de grandes entités commerciales. Les mesures annoncées dans le budget complètent les changements législatifs précédents mise en oeuvre par le gouvernement dans le but d'éliminer les échappatoires fiscales. Selon notre estimation, leur élimination aurait une incidence fiscale de 1,2 milliard de dollars étalés sur quatre ans.

L'ARC utilise et met à jour diverses stratégies pour repérer et traiter les arrangements inacceptables. Au cours de la période visée par le rapport :

- nous avons réalisé notre évaluation initiale d'un nouveau modèle national d'évaluation des risques et établi un processus pour l'évaluer et le perfectionner;
- nous avons élaboré un nouveau cadre de formation pour les vérificateurs qui traitent des cas de planification fiscale abusive;
- nous avons dressé une liste préliminaire des mesures de rendement liées à la planification fiscale abusive;
- par l'entremise du rôle du commissaire de l'ARC à titre de vice-président du Forum sur l'administration fiscale (FAF) de l'OCDE, nous avons aidé à créer une coopération systématique sur les risques associés à l'impôt international parmi les administrations membres du Forum, qui comprend l'introduction du centre conjoint d'information et de collaboration sur les abris fiscaux internationaux afin de permettre aux membres de mieux lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal transfrontaliers.

Inobservation à l'étranger

Le budget fédéral 2013 du gouvernement a introduit des mesures visant à renforcer la capacité de l'ARC à lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif internationaux. L'inobservation fiscale internationale impose un fardeau injuste aux Canadiens respectueux des lois et menace l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada.

La Division de l'observation à l'étranger a été établie en 2013 afin d'orienter notre approche quant à la mise en œuvre et à l'administration de certaines mesures du budget qui cible l'inobservation à l'étranger. La Division a continué de travailler à ses initiatives principales, y compris le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger et la déclaration obligatoire des télévirements. La fonction de vérification de la Division, appuyée des indices et du renseignement d'entreprise du Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger et de la déclaration obligatoire des télévirements, a établi des équipes spécialisées dans les régions, chargées de mener des vérifications de l'observation à l'étranger. Par conséquent, l'Agence est en mesure d'utiliser tout le renseignement d'entreprise disponible pour repérer les cas qui présentent un risque élevé, améliorer les modèles d'évaluation des risques, identifier de nouveaux stratagèmes et arrangements à l'étranger, et collaborer avec les intervenants afin de maximiser le succès des activités d'observation à l'étranger.

Le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger a levé le voile sur 110 cas actifs dans sa première année

Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger

Annoncé en janvier 2014, le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger permet à l'ARC de verser des récompenses en argent aux particuliers qui fournissent des renseignements suffisants, précis et crédibles liés à des cas importants d'inobservation fiscale internationale qui mènent à la cotisation et au recouvrement de plus de 100 000 $ en impôts fédéraux supplémentaires (excluant les pénalités et les intérêts). La récompense est de 5 % à 15 % de l'impôt fédérale recouvré. La Division de l'observation à l'étranger administre tous les aspects du programme, y compris la communication avec les dénonciateurs, la sélection et les évaluations des risques, le renvoi des cas aux mesures d'observation et le paiement des récompenses.

Puisqu'il s'agit d'un nouveau programme, les activités au cours de la période visée par le rapport ont mis l'accent sur la sensibilisation du public à l'égard du programme, notamment pour faire connaître ses paramètres et ses exigences. Il y a aussi eu des activités concernant l'élaboration de politiques, de procédures et de stratégies, entre autres au sujet du renvoi et du transfert des dossiers. Nous avons aussi mis au point des processus pour établir l'admissibilité des dénonciateurs. En date du 31 mars 2015, le programme avait reçu 1 920 appels. L'Agence a déterminé que 522 appels étaient vraisemblablement associés à des dénonciateurs possibles. De ce nombre, 201 ont donné lieu à des soumissions écrites et 110 cas font l'objet d'un examen actif.

Déclaration obligatoire des télévirements

Depuis janvier 2015, certains intermédiaires financiers sont tenus de déclarer à l'ARC les télévirements internationaux de 10 000 $ ou plus. Cette règle s'applique aux mêmes intermédiaires financiers qui déclarent actuellement les télévirements internationaux au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) : les banques, les caisses de crédit, les caisses populaires, les sociétés de prêts et de fiducies, les entreprises de services monétaires et les casinos.

Pour alléger le fardeau de ces intermédiaires financiers, l'ARC et le CANAFE collaborent afin d'appuyer un processus commun pour la présentation de rapports sur les télévirements, à l'aide des outils et des processus existants. En date du 31 mars 2015, nous avions reçu environ trois millions de déclarations de télévirements internationaux.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 12 981 dossiers du secteur international et des grandes entreprises.
- Nous avons examiné 9 440 dossiers de planification fiscale abusive.
- Nos efforts liés à la planification fiscale abusive ont donné lieu à la détermination de 1,4 milliard de dollars en incidence fiscale[1].
- Nos activités de vérification du secteur international et des grandes entreprises ont déterminé plus de 7,8 milliards de dollars[2] en incidence fiscale.
- Nous avons effectué cinq vérifications de pénalités imposées à des tiers en lien avec la TPS/TVH et l'impôt sur le revenu, qui ont donné lieu à 36,7 millions de dollars en pénalités imposées à des tiers (comme les promoteurs et les préparateurs de déclarations de revenus).
- Nous avons reçu de l'information sur environ 3 millions de télévirements internationaux au cours des trois premiers mois de 2015.
- Notre Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger a donné lieu à près de 2 000 appels au cours de la dernière année.

Petites et moyennes entreprises

Rendre la participation à l'économie clandestine moins acceptable socialement

L'ARC consacre des ressources pour lutter contre l'économie clandestine, particulièrement dans les secteurs de l'économie où les opérations en espèces sont courantes. L'ARC consacre aussi des ressources pour identifier et poursuivre les particuliers et les sociétés qui omettent de produire leurs déclarations de revenus et leurs déclarations de la TPS/TVH. L'ARC utilise divers outils pour repérer les personnes qui ne déclarent pas tous leurs revenus. Ces outils sont les indices des contribuables, les ententes de partage de renseignements, les visites ponctuelles par les vérificateurs, les renseignements des systèmes de déclaration des tiers, les logiciels spécialisés, les indices provenant d'autres dossiers de vérification et les vérifications sur le mode de vie.

L'ARC collabore avec les provinces, les territoires et d'autres organismes et ministères fédéraux afin de mieux identifier les participants à l'économie clandestine. L'ARC fait appel à un ensemble d'activités de sensibilisation, d'éducation, de communication et d'observation pour lutter contre l'économie clandestine.

---

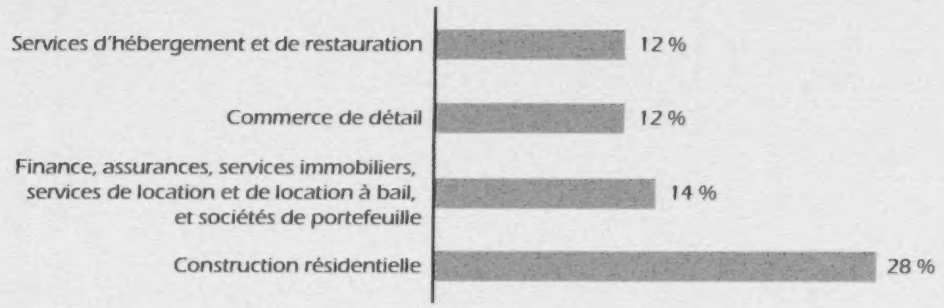
1. L'incidence fiscale correspond à l'impôt ayant fait l'objet d'une cotisation, aux remboursements d'impôt réduits, aux intérêts et aux pénalités, ainsi qu'à la valeur actuelle de l'impôt futur à déterminer et issu de mesures d'observation. Elle ne comprend pas l'incidence des renvois d'appels et des montants irrécouvrables.
2. À la suite d'un examen approfondi des politiques et des pratiques de codage des résultats des vérifications, l'ARC a apporté des changements à sa méthode, visant à moderniser la façon dont les résultats de la vérification sont mesurés. Ces changements font en sorte de nous permettre d'établir des rapports sur le spectre complet de nos efforts de vérification et ont donné lieu à une incidence fiscale supplémentaire de 88 millions de dollars pour les programmes du Secteur international et des grandes entreprises.

Comprendre l'économie clandestine

En avril 2015, Statistique Canada a publié de nouvelles estimations de l'économie clandestine pour le Canada de 1992 à 2012. L'ARC a commandé les estimations dans le cadre de ses efforts continus visant à accroître ses connaissances sur l'économie clandestine. Ces estimations fournissent des renseignements plus récents et plus représentatifs sur les tendances des activités de l'économie clandestine pour les différents secteurs de l'industrie aux niveaux national, provincial et territorial. Ces renseignements, jumelés aux renseignements de différentes autres sources, permettent à l'ARC de mieux jauger la taille et la nature de l'économie clandestine de sort qu'elle puisse adapter son approche et ses activités pour la combattre.

Les estimations révisées et mises à jour indiquent que l'activité clandestine totale en 2012 était équivalente à 2,3 % du produit intérieur brut. Selon la recherche, même si l'activité de l'économie clandestine peut se trouver dans toutes les industries, elle est particulièrement présente dans les secteurs où les opérations en espèces sont les plus courantes.

Quatre secteurs ont représenté 66 % du total de l'économie clandestine estimée en 2012.



Source : L'économie souterraine au Canada, 2012. Rapport rédigé par Statistique Canada en 2015.

Pour approfondir notre compréhension de l'économie clandestine, la précédente ministre du Revenu national a publié la nouvelle stratégie qu'a adopté de l'Agence pour la contrer : Réduire la participation à l'économie clandestine. La stratégie compte les trois thèmes suivants :

- améliorer la compréhension de l'ARC en matière d'économie clandestine;
- rendre la participation à l'économie clandestine moins acceptable socialement;
- déployer des initiatives pour encourager l'observation et réduire la participation à l'économie clandestine.

Le Comité consultatif sur l'économie clandestine

La précédente ministre du Revenu national a créé le Comité consultatif sur l'économie clandestine afin de fournir à l'ARC un accès direct aux points de vue et aux commentaires de l'industrie pour aider à élaborer la stratégie de l'Agence et du gouvernement du Canada pour lutter contre l'économie clandestine. Le comité est composé de représentants des principales organisations d'intervenants de l'industrie représentant un échantillon général du monde universitaire, de la communauté d'affaires et des professions fiscales.

L'ARC a aussi participé aux tables rondes sur l'économie clandestine avec le Nouveau-Brunswick, la Colombie-Britannique et l'Ontario. Ces tables rondes ont réuni des intervenants provinciaux, de l'industrie et du monde universitaire afin de fournir à l'ARC des conseils d'experts et de lui donner une rétroaction sur la situation de l'économie clandestine et sur ses efforts pour la combattre.

Rendre la participation à l'économie clandestine moins acceptable socialement

La campagne Par écrit, s.v.p.![iv] de l'ARC, menée en collaboration avec l'Association canadienne des constructeurs d'habitation, met l'accent sur l'aspect entourant la demande de l'économie clandestine afin de sensibiliser le public aux risques auxquels il s'expose en y participant. La campagne aide les propriétaires fonciers qui planifient des rénovations. Elle souligne le contrôle que leur offre un contrat écrit sur leurs rénovations, et la protection qu'il leur accorde tout en veillant à ce que les travaux aboutissent comme ils le souhaitent.

L'ARC a lancé des projets d'observation en matière d'économie clandestine. Elle utilise pour ce faire des demandes péremptoires à l'égard de personnes non-désignées nommément. Ces demandes sont faites à l'endroit de tiers et invitent ceux-ci à fournir à l'ARC des renseignements pour lui permettre de vérifier si une ou des personnes non désignées nommément respectent leurs obligations fiscales. De cette façon, l'ARC peut obtenir des renseignements sur un groupe de personnes pour vérifier si elles produisent leurs déclarations, respectent les exigences en matière d'inscription, déclarent leurs revenus et paient leurs impôts.

En 2014-2015, pour donner la possibilité aux contribuables d'observer volontairement la loi, l'ARC a sensibilisé l'industrie aux nouvelles dispositions des lois sur le revenu et sur l'accise visant à contrer la suppression électronique des ventes. La période de sensibilisation est terminée et l'ARC a maintenant commencé à exécuter les nouvelles dispositions législatives en établissant des équipes de vérification des points de vente pour identifier la suppression électronique des ventes, principalement dans l'industrie des services.

Équipes spécialisées de l'économie clandestine

L'ARC a aussi continué de consacrer des ressources à la vérification des dossiers d'économie clandestine à risque élevé par l'intermédiaire d'équipes spécialisées établies dans 20 villes du Canada. Ces équipes sont le point central pour la tenue des vérifications de l'économie clandestine à risque élevé, et dirigent la vérification des nouveaux enjeux de l'économie clandestine, dans le but de maximiser la détection des revenus non déclarés ou sous-estimés. Une approche de vérification éprouvée et uniforme à l'échelle nationale permet d'accroître l'efficacité. L'évaluation ciblée des risques sert aussi à réduire le fardeau de l'observation pour les contribuables qui respectent leurs obligations. Par l'intermédiaire du budget fédéral 2015, le gouvernement s'est engagé à investir 118,2 millions de dollars sur cinq ans pour élargir les équipes spécialisées de l'économie clandestine. D'autres équipes adopteront de nouvelles approches pour identifier et combattre l'économie clandestine, y compris l'analyse avancée et la collaboration avec des collègues provinciaux pour traiter des secteurs locaux qui participent à l'économie clandestine.

Principaux résultats

- Nous avons vérifié 6 540 dossiers d'économie clandestine liés à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH et déterminé plus de 448 millions de dollars en incidence fiscale.

Soutien à l'observation pour les petites et moyennes entreprises

En janvier 2014, la précédente ministre du Revenu national a annoncé un nouveau plan en trois points pour faire en sorte qu'il soit plus facile pour les contribuables de respecter les lois fiscales du Canada et pour rendre les choses plus difficiles à quiconque souhaiterait ne pas les respecter. Le plan comprend l'Initiative relative aux agents de liaison, le Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus, l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie et un accent accru sur les dossiers à risque élevé. Au cours de 2014-2015, l'ARC a fait avancé ces initiatives, qui ont pour but d'améliorer notre façon de promouvoir et d'approcher l'observation fiscale chez les petites et moyennes entreprises du Canada.

1. Initiative relative aux agents de liaison

À la suite du succès de la mise en œuvre du projet pilote en 2014, l'Initiative relative aux agents de liaison est devenue, en 2015, un programme national permanent opérant dans toutes les régions du Canada.

Les agents de liaison qui travaillent avec les petites et moyennes entreprises fournissent des renseignements et un soutien en personne à des points clés de leur cycle d'entreprise afin de les aider à partir du bon pied dans le traitement de leurs affaires fiscales. Cela signifie qu'elles pourraient éviter les vérifications à l'avenir. L'initiative continue de donner des résultats très positifs. D'ici la fin de l'exercice 2014-2015, nous avons effectué 3 600 visites, 90 % des entreprises visitées ont affirmé qu'elles comprenaient mieux les affaires fiscales, et 92 % estimaient que cette approche serait utile à d'autres entreprises.

90 % des entreprises que nous avons visitées ont affirmé que l'Initiative relative aux agents de liaison les avait aidées à comprendre les questions fiscales

2. Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus

Dans le cadre de ce programme, les préparateurs qui font les déclarations de particuliers ou de sociétés contre rémunération doivent s'inscrire auprès de l'ARC. L'ARC peut de cette façon relier chaque déclaration de revenus à son préparateur et à l'entreprise pour laquelle il travaille. Ainsi, l'ARC peut identifier les personnes qui préparent des déclarations de revenus inexactes et travailler avec elles pour leur fournir des renseignements et un soutien ciblé afin de prévenir les erreurs. L'ARC personnalisera son approche en matière d'observation pour aider les préparateurs de déclarations à améliorer la qualité des déclarations de revenus qu'ils produisent. Cela profitera aux contribuables, aux préparateurs de déclarations et au gouvernement.

Depuis que la précédente ministre a annoncé ce programme, l'ARC a mené de longues consultations auprès des préparateurs de déclarations de revenus et d'autres intervenants, et la rétroaction qu'elle a obtenue contribuera à la conception du programme. Le rapport des consultations résumant la rétroaction est disponible à www.arc.gc.ca/pipdr[viii].

3. Accent accru sur le risque élevé

En utilisant le renseignement d'entreprise avancé, nous améliorons notre capacité à sélectionner les dossiers qui présente le risque le plus élevé et à élaborer des stratégies mieux ciblées. Nous pouvons ainsi mieux utiliser les renseignements, et au bout du compte, améliorer notre capacité à mettre en œuvre des approches novatrices fondées sur le niveau de risque, comme des compagnes de rédaction de lettres propres aux secteurs plus à risque et des équipes de vérification spécialisées pour compléter les approches traditionnelles de l'ARC en matière de vérification.

L'une des initiatives qui découlent de l'accent accru mis sur le risque élevé est l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie encourage l'observation fiscale volontaire dans certains secteurs d'activité au moyen de la collaboration avec les associations de l'industrie et d'autres intervenants externes. Elle vise à fournir aux entreprises des renseignements fiscaux propres à leur secteur qui les aideront à observer leurs obligations fiscales. Cette approche renforcera les relations de l'ARC avec certains secteurs de l'industrie et leur fournira des renseignements plus utiles pour éviter les pièges fiscaux. Elle fournit aussi à l'industrie des points de référence qui les aident à évaluer leur rendement financier par rapport à d'autres entreprises du même secteur.

En 2014-2015, l'ARC a organisé un bon nombre de séances d'information et de mobilisation avec des associations qui représentent les entreprises dans le secteur des services de soutien à l'extraction minière et au secteur pétrolier et gazier. Les associations ont fourni des commentaires à l'ARC sur la manière d'améliorer le matériel de communication, notamment son site Web et ses lettres aux nouvelles entreprises, et aux déclarants tardifs sur la manière d'éviter les pièges fiscaux communs.

Nous avons aussi continué d'améliorer notre capacité à identifier les fausses demandes de remboursement et à déceler les tendances de comportement douteuses. En 2013-2014, l'ARC a élaboré une stratégie relative au vol d'identité afin de réduire le risque de vol d'identité. Puisque ces travaux sont complexes et très techniques, nous avons centralisé les charges de travail et créé des équipes spécialisées afin de mieux utiliser nos connaissances techniques pour détecter et prévenir ces cas. Depuis que nous avons commencé à utiliser le renseignement d'entreprise avancé, nous avons relevé plus de 1 000 cas de vol d'identité et établi plus de 2,1 millions de dollars en cotisations en 2014-2015.

Campagne de lettres de la vérification au bureau

La campagne de lettres de la vérification au bureau fait partie des efforts de l'ARC visant à encourager l'observation volontaire. Même si la majorité des entreprises produisent une déclaration de revenus dans les délais requis et versent les montants dus à temps, certaines entreprises font des erreurs évitables dans leurs déclarations de revenus.

Depuis le début de la campagne en 2010, nous avons envoyé en moyenne plus de 30 000 lettres par année aux contribuables au sein de groupes qui présentent des risques d'inobservation. Les lettres donnent aux contribuables plus de renseignements au sujet de certaines demandes de remboursement qu'ils ont présentées dans une ou plusieurs de leurs récentes déclarations de revenus et de prestations. Nous avons envoyé des lettres à des fins d'éducation ou pour aviser les contribuables d'une vérification potentielle dans leur secteur. Après chaque campagne, un nombre important de contribuables demandent le redressement de leurs déclarations de revenus. Sur les cinq années de la campagne, l'incidence fiscale totale liée aux enjeux soulevés dans les lettres se chiffre à environ 11,3 millions de dollars.

En moyenne, nous envoyons plus de 30 000 lettres de rappel par année aux secteurs qui présentent un risque d'inobservation

La campagne est rentable parce qu'elle réduit la nécessité de vérifications ou d'examens après la production de déclarations, et devrait accroître les taux d'exactitude des déclarations futures. En améliorant l'observation volontaire, les vérificateurs de l'ARC mettent l'accent sur la détection et le traitement des cas d'inobservation les plus graves. Il est plus efficace, aussi bien pour les entreprises que pour le gouvernement, de prévenir les erreurs ou d'encourager les entreprises à les corriger elles-mêmes.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 37 472 dossiers liés aux petites et moyennes entreprises.
- Nos activités de vérification des petites et moyennes entreprises ont déterminé 1,3 milliard de dollars en incidence fiscale[3].

Observation de la TPS/TVH

Les programmes d'observation de la TPS/TVH de l'ARC sont conçus pour s'assurer que les inscrits aux fins de la TPS/TVH respectent les exigences en matière de déclaration et pour repérer et traiter les cas d'inobservation. Les activités d'observation de la TPS/TVH protègent l'assiette fiscale du Canada en poursuivant énergiquement les contribuables qui participent à l'économie clandestine et à des stratagèmes de planification de la TPS/TVH abusifs. Nous achevons plus de 70 000 vérifications de la TPS/TVH chaque année, générant plus de 2,2 milliards de dollars en incidence fiscale en 2014-2015.

Afin de renforcer l'observation de la TPS/TVH et d'aider l'ARC à lutter contre l'économie clandestine, le budget fédéral 2014 a autorisé la ministre du Revenu national à inscrire une personne aux fins de la TPS/TVH lorsqu'elle ne s'inscrivait pas, même après que l'ARC lui ait expliqué qu'elle avait l'obligation de le faire.

Pour appuyer la Stratégie relative à l'économie clandestine de l'Agence, nous avons continué l'initiative des points de vente avec des équipes de vérification partout au Canada afin de traiter l'utilisation de logiciels de suppression électronique des ventes pour supprimer ou modifier les transactions de ventes sans maintenir de registre de ces changements. Certaines entreprises utilisent le logiciel pour dissimuler des ventes et éviter de payer la TPS/TVH et l'impôt sur le revenu. En 2014-2015, les équipes de vérification des points de vente ont achevé six vérifications de la TPS/TVH et de l'impôt sur le revenu et établi environ 500 000 $ en TPS/TVH et en impôt sur le revenu non déclarés. Les équipes continuent de travailler sur les cas à risque élevé touchant les systèmes de points de vente et peuvent proposer des pénalités de suppression électronique des ventes ainsi que des pénalités pour faute lourde dans certains cas.

En 2014-2015, nous avons mis un plus grand accent sur les dossiers à risque élevé pour traiter les cas d'inobservation. Nous continuons de renforcer l'intégrité de l'évaluation des risques des dossiers, de la sélection de dossiers et de l'achèvement de vérifications par l'intermédiaire de diverses initiatives d'évaluation des risques et d'assurance de la qualité.

Les initiatives appuyant l'évaluation des risques comprennent le modèle d'évaluation des risques liés à la TPS/TVH utilisé dans un processus en trois volets concernant les dossiers nationaux de vérification de la TPS/TVH des grandes entreprises; l'inventaire national de précotisation utilisé pour identifier les déclarations à risque élevé et permettre l'échange des charges de travail à l'échelle nationale, de sorte à veiller à ce que les ressources de vérification de la TPS/TVH soient déployées de manière efficace; et l'outil d'évaluation des risques après vérification de la TPS/TVH utilisé pour évaluer le risque général des inscrits aux fins de la TPS/TVH et identifier ceux qui présentent le plus grand risque d'inobservation.

---

3. À la suite d'un examen approfondi des politiques et des pratiques de codage des résultats des vérifications, l'ARC a apporté des changements à sa méthode, visant à moderniser la mesure des résultats des vérifications. Ces changements font en sorte de nous permettre d'établir des rapports sur le spectre complet de nos efforts de vérification et ont donné lieu à une incidence fiscale supplémentaire de 41 millions de dollars pour les programmes des Petites et moyennes entreprises.

Les initiatives qui appuient l'assurance de la qualité comprennent le renseignement d'entreprise et l'assurance de la qualité, lesquels améliorent le ciblage des mesures d'observation, augmentent la qualité des vérifications, améliorent la responsabilisation et les contrôles internes pour les programmes de vérifications nationales de la TPS/TVH des petites et moyennes entreprises et l'intégrité des remboursements; l'examen de la qualité des vérifications qui veille à ce que les vérifications satisfassent aux normes nationales préétablies et soient effectuées conformément à la législation et aux politiques et aux procédures de vérification nationales; et le Programme national d'assurance de la qualité qui assure l'uniformité dans l'évaluation des cas d'examen de la qualité des vérifications effectuée partout au pays, valide l'exclusion de certains dossiers de vérification du processus d'examen de la qualité des vérifications et donne l'assurance quant à l'intégrité du programme.

Collaboration avec des partenaires

L'ARC n'est pas seule dans ses efforts visant à s'assurer que le régime fiscal du Canada est administré de manière efficiente et efficace. Nous collaborons avec des partenaires comme suit :

- **Comité sur les impôts indirects de l'ARC et de CPA Canada :** Pour appuyer la gouvernance du Cadre de travail entre l'ARC et CPA Canada, un comité directeur a été établi entre l'ARC et CPA Canada en novembre 2014, afin de gérer la relation entre les deux parties et offrir une orientation de haut niveau aux sept comités établis pour traiter de questions spécifiques liées aux taxes. Le Comité sur les impôts indirects de l'ARC et CPA Canada est un de ces comités, et offre un forum pour les cadres supérieurs de l'ARC et CPA Canada pour participer à un dialogue constructif.
- **Groupe de travail multifonctionnel :** L'ARC administre la TPS/TVH dans toutes les provinces sauf le Québec, où Revenu Québec est responsable d'administrer la TPS/TVH conformément à un protocole d'entente. En février 2015, l'ARC et Revenu Québec ont établi un groupe de travail pour administrer la TPS/TVH uniformément partout au pays, conformément aux lois et aux accords appropriés. Le groupe travaillera dans le but de s'assurer que les inscrits aux fins de la TPS/TVH partout au Canada soient traités de la même manière.
- **Initiative de recouvrement des coûts pour l'intégrité des remboursements :** Nous travaillons avec les provinces et les territoires sur des initiatives d'observation particulières, comme le projet d'intégrité des remboursements de l'Ontario où nous avons établi un partenariat avec le gouvernement ontarien afin de renforcer l'observation et d'accroître la couverture en adoptant une approche de recouvrement des coûts.

Principaux résultats

- Nous avons achevé 70 421 vérifications liées à la TPS/TVH.
- L'incidence fiscale totale supplémentaire des vérifications de la TPS/TVH se chiffre à plus de 2,2 milliards de dollars[4].

4. À la suite d'un examen approfondi des politiques et des pratiques de codage des résultats des vérifications, l'ARC a apporté des changements à sa méthode, visant à moderniser la mesure des résultats des vérifications. Ces changements ont fait en sorte de nous permettre d'établir des rapports sur le spectre complet de nos efforts de vérification et ont donné lieu à une incidence fiscale supplémentaire de 475 million de dollars pour les programmes de la TPS/TVH.

Recherche scientifique et développement expérimental

Le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) offre un appui sur le plan fiscal et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes pour les encourager à mener des activités de recherche et de développement industriels admissibles au Canada. Le rôle de l'ARC consiste à s'assurer que toutes les demandes au titre de ces programmes sont effectuées conformément aux exigences législatives.

Pour réduire le fardeau administratif des entreprises qui font des demandes au titre de la RS&DE, nous avons continué notre étude de faisabilité sur le processus de préapprobation formel de ces demandes. L'étude comprend un projet pilote sur trois ans avec des entreprises de partout au Canada. L'ARC a travaillé à accroître la sensibilisation à l'égard du programme de la RS&DE en 2014-2015, au moyen d'activités de sensibilisation et de mobilisation des intervenants, dont celles-ci :

Chaque année, l'ARC traite plus de 24 000 demandes au titre de la RS&DE

- Nous avons mis en ligne quatre vidéos sur le canal YouTube de l'ARC qui présentent respectivement un aperçu du programme de la RS&DE, le type de travail et les dépenses admissibles aux encouragements fiscaux, la façon de calculer le crédit d'impôt à l'investissement pour la RS&DE, et la façon de produire une demande.
- Nous avons présenté, à titre d'essai, des webinaires pour expliquer le programme de la RS&DE et pour fournir les renseignements les plus à jour sur celui-ci. Le projet pilote a eu beaucoup de succès, et étant donné la rétroaction positive et l'immense demande des participants, l'ARC a commencé à offrir ces webinaires de façon continue le 1er avril 2015.
- Nous avons collaboré avec d'autres ministères, comme l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement, Exportation et développement Canada et le Conseil national de recherches – Service de guide-expert sur les possibilités interpromotionnelles pour le programme de la RS&DE.
- Nous avons établi un partenariat avec les Comptables professionnels agréés du Canada et l'Association de planification fiscale et financière afin de coordonner la tenue de deux symposiums pour promouvoir le programme de la RS&DE et en discuter.
- Nous avons continué de mobiliser les préparateurs de déclarations et les associations de l'industrie afin de traiter des nouveaux enjeux liés au programme.

Principaux résultats

- Le programme de la RS&DE a traité 24 302 demandes.
- Le programme a fourni plus de 3,1 milliards en assistance fiscale pour appuyer la recherche et le développement industriels.
- L'ARC a déterminé plus de 394 millions de dollars liés à des cas d'inobservation.

Programme des enquêtes criminelles

Le Programme des enquêtes criminelles exécute les lois que l'ARC applique en détectant et en traitant l'évasion et la fraude fiscales. Le programme joue un rôle essentiel pour protéger l'assiette fiscale en s'assurant que les cas d'évasion et de fraude fiscales font l'objet d'une enquête et, le cas échéant, sont renvoyés au Service des poursuites pénales du Canada aux fins de poursuites au criminel. Pour renforcer la sensibilisation publique et encourager l'observation volontaire, nous publions aussi les résultats des déclarations de culpabilité des tribunaux et d'importantes enquêtes criminelles comme les perquisitions, les saisies et les chefs d'accusation au criminel.

Le Programme des enquêtes criminelles améliore l'efficience de sa prestation et l'efficacité générale en regroupant les bureaux situés stratégiquement près des principaux partenaires, comme la Gendarmerie royale du Canada et le Service des poursuites pénales du Canada; en rehaussant l'uniformité de l'approche aux enquêtes, particulièrement en choisissant des dossiers en fonction des priorités de programme nationales; en harmonisant les compétences avec les aptitudes aux enquêtes criminelles; et en améliorant la capacité à utiliser l'expertise des enquêteurs en créant une masse critique d'expertise technique pour traiter les cas complexes d'évasion et de fraude fiscales.

En 2014, la Parlement a modifié la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise* pour permettre à l'ARC d'échanger les renseignements pertinents sur les contribuables avec les organismes d'application de la loi lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les renseignements contiennent une preuve d'actes criminels graves énumérés, relevant du mandat des autres organismes d'application de la loi. Ces modifications sont conformes aux recommandations du Comité sur les affaires fiscales de l'Organisation de coopération et de développement économiques. L'échange de renseignements en vertu des nouvelles dispositions est strictement gouverné par les nouvelles procédures opérationnelles, qui sont entrées en vigueur le 31 mars 2015, et elles seront administrées par le Programme des enquêtes criminelles étant donné son expertise pour décider si des motifs raisonnables existent pour prouver qu'un acte criminel a été perpétré.

Principaux résultats

- Le taux de condamnation du Service des poursuites pénales du Canada était de 96 %.
- Les tribunaux ont accordé 9,7 millions de dollars en amendes liées à des affaires criminelles et 95 particuliers et entreprises ont été déclarés coupables au criminel.
- Trente-quatre individus ont reçu des peines d'emprisonnement totalisant 57 ans.

Programme des divulgations volontaires

Le Programme des divulgations volontaires donne aux contribuables et aux entreprises la possibilité de corriger les renseignements inexacts ou incomplets, ou de divulguer des renseignements qui n'avaient pas été déclarés auparavant. Par exemple, les contribuables peuvent ne pas avoir respecté leurs obligations fiscales s'ils ont demandé le remboursement de dépenses auquel ils n'avaient pas droit, ont omis de verser les retenues à la source ou la TPS/TVH, ou n'ont pas produit de déclaration de renseignements. Les contribuables qui font une divulgation valide devront payer les impôts ou les frais en plus des intérêts, mais ne sont pas assujettis à d'autres pénalités ou poursuites.

En 2014-2015, l'ARC a continué de faire connaître le Programme des divulgations volontaires par l'intermédiaire de son site Web, d'une vidéo publicitaire, de tweets, de conseils fiscaux et de messages aux intervenants.

- Le total des revenus non déclarés de toutes les divulgations volontaires s'élevait à plus de 1,3 milliard de dollars, une augmentation de 65 % au cours de l'exercice 2013-2014.
- Le total des revenus non déclarés des divulgations à l'étranger s'élevait à 780 millions de dollars, une augmentation de 157 % par rapport à 2013-2014. Le nombre des divulgations et le montant des divulgations non déclarées, en partie attribuables aux efforts internationaux soutenus pour échanger les données fiscales, expliquaient la majeure partie de la hausse.
- On a reçu 19 134 divulgations volontaires au cours de l'exercice 2014-2015, une augmentation de 21 % par rapport à l'exercice précédent.

Le total des revenus non déclarés de toutes les divulgations volontaires était de plus de 1,3 milliard de dollars

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme/ sous-programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Observation en matière de déclaration	$	1 054 502 522	1 142 412 219	1 062 102 673	**1 108 667 741**	(46 565 068)
	ETP			9 942	**9 790**	152
Secteur international et grandes entreprises	$			320 135 923	**329 629 290**	(9 493 367)
	ETP			2 630	**2 459**	171[3]
Petites et moyennes entreprises	$			572 394 171	**627 431 458**	(55 037 287)[4]
	ETP			5 916	**6 119**	(203)[5]
Recherche scientifique et développement expérimental	$			83 838 508	**86 155 176**	(2 316 668)
	ETP			721	**701**	20
Programme des enquêtes criminelles	$			79 239 560	**60 126 096**	19 113 464
	ETP			598	**439**	159[6]
Programme des divulgations volontaires	$			6 494 511	**5 325 721**	1 168 790
	ETP			77	**72**	5

1 **Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.**

2 **Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.**

3 **La diminution résulte principalement d'une charge de travail en recouvrement de coûts moindre que prévue liée à diverses initiatives, dont la planification fiscale internationale abusive de l'Ontario.**

4 **Cette augmentation résulte principalement de transferts de charges de travail provenant d'autres programmes.**

5 **Cette augmentation résulte principalement de besoins en personnel supplémentaire pour traiter une nouvelle charge de travail liée à la transformation des activités de l'entreprise et à l'investissement dans les renseignements d'entreprise.**

6 **La diminution est principalement due à une réduction des dépenses salariales; le Programme des enquêtes criminelles a connu des délais dans la dotation d'un effectif complet techniquement qualifié pour chacun des six nouveaux bureaux régionaux. L'effectif du programme est maintenant presque complet.**

Mesure du rendement

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Observation en matière de déclaration	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et traités en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace	Taux de changement (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation des particuliers et des sociétés)	75 %	76 %
Secteur international et grandes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et traités en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace à l'égard des déclarants de grande taille dont la situation est plus complexe	Taux de changement pour les vérifications de l'impôt sur le revenu dans le secteur international et des grandes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	73 %
Petites et moyennes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et traités en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace à l'égard des particuliers, des petites et moyennes entreprises et des non-résidents	Taux de changement pour les vérifications de l'impôt sur le revenu des petites et moyennes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	77 %
TPS/TVH	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des inscrits aux fins de la TPS/TVH	Taux de changement pour les vérifications de la TPS/TVH (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75%	77%
Recherche scientifique et développement expérimental	Les demandeurs admissibles reçoivent en temps opportun des encouragements fiscaux pour la RS&DE	Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints relativement à la RS&DE[1]	100 %	100 %
	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et traités en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation efficace des risques à l'égard des demandes au titre de la RS&DE	Taux de changement pour les vérifications liées à la RS&DE (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	73 %
Programme des enquêtes criminelles	Les cas d'évasion ou de fraude soupçonnés sont repérés et traités par des renvois au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC)	Pourcentage des dossiers acceptés par le SPPC qui mènent à une condamnation	80 %	79 %
Programme des divulgations volontaires	Les demandes de divulgation volontaire sont traitées de façon rapide et efficace	Pourcentage des dossiers traités par rapport aux arrivages	80 %	95 %

[1] **Vous trouverez des renseignements sur nos normes de service à la page 178.**

Programme
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations

Le programme de recouvrements et d'observation en matière de production des déclarations a pour mandat de protéger l'intégrité des lois fiscales du Canada et d'appuyer l'observation des obligations fiscales. Son rôle consiste à repérer, à traiter et à prévenir l'inobservation et à veiller à ce que les créances fiscales soient réglées en temps opportun. Nous menons un large éventail d'activités pour promouvoir et exécuter l'observation des lois fiscales du Canada en matière de production des déclarations, de retenues à la source, de l'inscription et enfin, du paiement des obligations fiscales, notamment les montants recouvrés ou retenus à la source en fiducie pour le gouvernement du Canada. Nous y parvenons au moyen de campagnes éducatives, de stratégies automatisées, des centres d'appels et des opérations dans les bureaux locaux. Ces activités sont effectuées pour le compte du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et de certains gouvernements des Premières nations.

255 G$

Nous avons perçu 255 milliards de dollars au moyen des retenues à la source

Sous-programme	Description
Comptes en fiducie – Observation	Ce programme protège les sources de revenus qui représentent la partie la plus importante de l'assiette fiscale du Canada en facilitant et en assurant l'inscription, les retenues, les versements, les déclarations et la production de déclarations se rattachant aux retenues à la source, à la TPS/TVH, aux autres prélèvements et aux impôts des non-résidents. Nous favorisons l'observation au moyen de stratégies ciblées et traitons l'inobservation au moyen de systèmes automatisés, des centre d'appels et du travail des bureaux locaux.
Non-déclarants – Observation	Ce programme facilite et permet d'assurer le respect des obligations en matière de production par les particuliers, les entreprises et les fiducies. Nous avons une approche basée sur le risque qui influence le comportement en matière de production et traite l'inobservation au moyen de stratégies ciblées, de systèmes automatisés, de centres d'appels et du travail des bureaux locaux.
Recouvrement – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Ce programme protège l'assiette fiscale du Canada en recouvrant les comptes clients en souffrance, ceux des programmes fiscaux et autres programmes gouvernementaux pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi que d'autres ministères et agences gouvernementales. Pour ce faire, on a recours à une approche graduelle qui comprend l'utilisation des systèmes automatisés générant un volume élevé, à faible coût, et l'utilisation de ressources additionnelles de stratégies intensives lorsque nécessaire.

Comptes en fiducie – Observation

Les retenues à la source sont à l'origine de la plus grande part des recettes tirées de l'impôt sur le revenu au Canada chaque année. En 2014-2015, elles représentaient à elles seules 255 milliards de dollars. Les retenues permettent de financer les programmes et l'infrastructure des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Pour appuyer et soutenir le système de retenues à la source du Canada, l'ARC s'assure que les contribuables respectent leurs obligations en matière d'inscription, de retenues à la source, de versements, de déclaration et de production de déclarations liées à la paie, à la TPS/TVH, à d'autres prélèvements et à l'impôt des non-résidents.

En 2014-2015, 10 627 entreprises se sont inscrites aux fins de la TPS/TVH en raison des mesures prises par l'ARC

Chaque année, des millions de Canadiens se fient à leurs employeurs pour retenir le bon montant d'impôt sur le revenu de leurs chèques de paie, et pour déduire et verser leurs cotisations d'employés au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi, en plus de la portion de l'employeur des cotisations au RPC et à l'assurance-emploi.

L'ARC facilite l'observation en donnant aux employeurs les renseignements et les outils dont ils ont besoin. En augmentant notre connaissance et notre compréhension des besoins des employeurs à des points critiques de leurs cycles de vie opérationnels, nous pouvons adapter notre approche. Par exemple, en 2014-2015, nous avons identifié les nouveaux employeurs et les inscrits à la TPS/TVH comme segments de la population qui pourraient tirer avantage d'une aide. Ainsi, l'Agence a mis en œuvre un système de messages téléphoniques à composition automatique pour rappeler à ces groupes leurs obligations en matière de production de déclarations et les dates limites. En offrant de l'aide le plus tôt possible aux nouveaux employeurs et inscrits aux fins de la TPS/TVH pour qu'ils respectent leurs obligations fiscales, nous cherchons à établir une tendance d'observation continue.

L'ARC cherche toujours de nouvelles manières d'utiliser la technologie et nouvelles techniques de gestion des risques pour accroître l'efficience et optimaliser l'observation. Par exemple, en 2014-2015, nous avons développé le Système d'identification des non-inscrits. Cet outil de

gestion des risques réduit notre dépendance aux processus manuels comme le suivi de l'inventaire et la production, tire meilleur parti des fonds de renseignements de l'Agence et améliore notre capacité à cerner les comptes à risque plus élevé.

Une modification législative présentée dans le budget de 2014 a permis d'améliorer l'efficience et l'efficacité de l'ARC en ce qui concerne plus particulièrement ses rapports avec les non-inscrits aux fins de la TPS/TVH. Auparavant, les contribuables qui devaient s'inscrire aux fins de la TPS/TVH devaient présenter une demande au ministère du Revenu national pour ce faire, mais l'ARC ne pouvait pas les obliger à s'inscrire. Le ministre possède maintenant le pouvoir d'inscrire les contribuables et de leur attribuer un numéro d'inscription à la TPS/TVH s'ils ne s'inscrivent pas.

Principaux résultats

- Nous avons examiné plus de 585 361 comptes de paie.
- Nous avons réglé plus de 290 449 dossiers de TPS/TVH par l'intermédiaire du programme de déclarants contrevenants de la TPS/TVH.
- Nous avons achevé 744 vérifications du niveau d'observation des employeurs.
- Nous avons relevé 4,4 milliards de dollars en inobservation, y compris les retenues à la source.

Non-déclarants – Observation

Plus de 92 % des particuliers ont produit leurs déclarations de revenus à temps sans intervention de l'ARC

Le régime fiscal du Canada est fondé sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Pour que le régime soit efficace, les particuliers, les sociétés et les fiducies doivent remplir une déclaration de revenus. Les contribuables qui n'observent pas cette exigence fondamentale sont considérés comme des non-déclarants. L'ARC s'efforce de réduire cette forme d'inobservation.

Les technologies qui progressent rapidement et la disponibilité des outils de forage de données permettent à l'ARC de faire plus rapidement la distinction entre les dossiers à faible risque et les dossiers à risque élevé. Grâce à cette connaissance, nous pouvons cibler nos mesures d'observation de manière plus efficace.

En 2014-2015, l'ARC a pu régler les dossiers à faible risque et de faible complexité au moyen d'une approche plus efficiente. Consciente que ce ne sont pas tous les non-déclarants qui ont besoin d'un examen approfondi ou d'un contact en personne pour les inciter à respecter leurs obligations, l'Agence a assigné les dossiers de faible complexité de partout au Canada aux agents des centres d'appels aux fins de suivi. Cette mesure a permis d'obtenir 25 000 déclarations sans autre intervention de la part de l'Agence.

L'ARC travaille aussi avec les gouvernements provinciaux et d'autres ministères à des projets qui visent à contrer l'inobservation, en mettant particulièrement l'accent sur l'économie clandestine dans les secteurs à risque élevé. En 2014-2015, l'Agence a dépassé son objectif pour le Projet d'observation de la région de l'Ontario et les stratégies améliorées de l'observation.

Principaux résultats

- Nous avons reçu plus de 703 363 déclarations de revenus et de renseignements en raison de nos mesures d'incitation à l'observation auprès des non-déclarants.
- Nous avons déterminé 4 milliards de dollars en inobservation dans le segment des non-déclarants.

Recouvrement – Programmes fiscaux et gouvernementaux

Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations du Canada dépendent des recettes fiscales pour respecter leurs engagements budgétaires, que ce soit pour bâtir et maintenir l'infrastructure ou appuyer des programmes sociaux dont on a grand besoin. L'ARC perçoit les comptes débiteurs pour l'impôt et d'autres programmes gouvernementaux pour appuyer les gouvernements canadiens.

Une limite de perception de 10 ans pour la majorité des dettes fiscales est entrée en vigueur en mars 2014. L'ARC met en œuvre un système automatisé afin de suivre et de régler les créances dans la limite du nouveau délai imposé, et a lancé les premiers éléments du système en février 2015. Ces éléments comprennent un calculateur central d'expiration de la dette qui calcule la période de prescription des dettes fiscales en souffrance afin de s'assurer que l'ARC ne prend des mesures de recouvrement que sur des comptes légalement exécutables.

Meilleur usage des renseignements

L'une des priorités liées au recouvrement pour l'ARC en 2014-2015 consistait à examiner à quel point nous intégrons la recherche actuelle à nos stratégies de gestion des créances, et de formaliser un cadre de recherche qui donnera plus facilement accès aux données existantes et aux résultats des recherches. Grâce à un meilleur accès aux renseignements des recherches, l'ARC pourra améliorer ses stratégies de recouvrement automatisées et mener des campagnes de recouvrement ciblées plus efficaces pour influencer de façon positive l'observation en matière de paiement.

L'ARC étudie continuellement des moyens d'utiliser les renseignements et la perspective analytique avancée pour améliorer ses approches et ses stratégies à l'égard de l'inobservation. En 2014-2015, nous avons notamment fait les réalisations principales suivantes :

- le cadre de cotation des risques dynamiques, un nouveau concept d'évaluation des risques pour aider au processus de recouvrement;
- l'élaboration de trois modèles de forage de données, lesquels appuient nos stratégies de recouvrement et d'observation de la TPS/TVH;
- l'intégration des données disponibles obtenues des secteurs d'activité des particuliers, des entreprises, de la TPS/TVH, des non-déclarants et des retenues à la source à nos processus de recherche afin de faciliter une analyse statistique plus approfondie pour nos mesures de recouvrement et d'observation.

Stratégies de recouvrement internationales

L'ARC améliore continuellement ses méthodes de recouvrement, notamment en élaborant des moyens plus spécialisés pour traiter des enjeux fiscaux complexes comme la planification fiscale abusive et l'économie clandestine, aussi bien au pays qu'à l'étranger. En 2014-2015, l'ARC a élaboré une stratégie de recouvrement des cas de planification fiscale abusive et d'inobservation à l'étranger conçue pour traiter de ces enjeux répandus et obtenir l'aide des partenaires nationaux et internationaux. La stratégie comptait quatre objectifs principaux :

- accroître la capacité de recouvrement de l'ARC;
- collaborer avec d'autres intervenants gouvernementaux;
- collaborer avec d'autres pays;
- tirer parti du secteur privé.

86 % des sociétés produisent leurs déclarations et versent les impôts à temps, sans l'intervention de l'ARC

Au cours de la période visée par le rapport, l'Agence a renforcé ses partenariats avec d'autres intervenants gouvernementaux et mis en œuvre des processus d'échange de dossiers pour les nouvelles initiatives liées à l'économie clandestine et à la planification fiscale abusive. Nous avons aussi élargi nos partenariats internationaux. De plus, nous avons signé un recouvrement en vertu de conventions avec la République fédérale d'Allemagne pour permettre aux agents de recouvrement de l'ARC de demander de l'aide d'autres pays lorsqu'ils mènent des activités de recouvrement à l'étranger.

Options numériques

L'élargissement continu des services numériques de l'ARC en 2014-2015 a permis d'offrir de nouvelles options aux contribuables qui ont à rembourser une créance. L'Agence a pris plusieurs mesures pour faire connaître ces options, comme celles-ci :

- nous renvoyons maintenant aux différents modes de paiement électronique dans nos lettres de recouvrement;
- nous avons mis en ligne une vidéo sur le recouvrement pour promouvoir le paiement de la dette fiscale et souligner les options de paiement en ligne;
- nous dirigeons maintenant les contribuables vers les modes de paiement à une étape au moyen du portail Mon paiement ou Plastiq;
- nous avons fait la promotion des ententes de paiements au moyen des portails Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise dans la page Web principale de l'ARC.

L'ARC explore aussi des moyens d'offrir aux institutions financières l'accès à de nouvelles options numériques. Par exemple, nous envoyons actuellement manuellement les demandes formelles de paiement et les demandes formelles de renseignements aux institutions financières, et nous recevons des réponses manuelles. Pour mieux répondre aux besoins de la communauté financière, nous étudions des moyens de transmettre et de recevoir des documents et des paiements par voie numérique. En 2014-2015, nous avons entrepris de créer un cadre pour recevoir les documents en ligne de plusieurs tiers. Nous avons aussi commencé à explorer des moyens de permettre à l'ARC de soumettre des documents juridiques aux institutions financières par voie électronique.

Amélioration continue

L'Agence évalue continuellement de nouvelles approches visant à renforcer ses mesures de recouvrement. Ainsi, elle peut souvent mettre à l'essai une nouvelle approche dans un secteur d'activité, comme le recouvrement des particuliers, puis élargir les initiatives qui connaissent du succès à d'autres secteurs, comme le recouvrement des entreprises.

En 2014, nous avons conclu la phase deux du développement pluriannuel du système informatique intégré de recouvrement des recettes. Basée sur une phase antérieure axée sur le recouvrement des T1, la phase deux a été élargie à d'autres secteurs d'activité et a permis d'améliorer les processus du circuit de travail de première ligne de la manière suivante :

- elle a réduit le pourcentage des appels abandonnés par le demandeur au Centre d'appels de la gestion des créances celui-ci étant passé de 15 % à 1,2 %;
- elle a utilisé le Centre d'appels de la gestion des créances pour traiter les appels provenant du programme des non-déclarants T1;
- elle a amélioré le renseignement d'entreprise en élargissant l'environnement de recherche, d'analyse des données et d'établissement de rapports;
- elle a renforcé les décisions stratégiques ou opérationnelles, en utilisant les modèles de forage de données prévisionnels de la TPS/TVH pour appuyer des gains en efficience et de meilleurs services aux contribuables.

En 2014-2015, nous avons mené un projet pilote afin de déterminer si les « coups de main » sont efficaces. Cette technique utilise des messages de renforcement pour favoriser l'observation. Le projet pilote a comparé les contribuables qui recevaient des lettres de coups de main à ceux qui recevaient des lettres de recouvrement ou qui n'avaient pas été contactés directement par l'ARC. Le projet pilote a révélé que les lettres de coups de main avaient augmenté le montant recouvré de 12 % comparativement aux lettres de recouvrement standards. Les résultats ont aussi montré que plus d'argent était recouvré et plus de comptes étaient payés en entier. La technique des coups de main est utile pour favoriser l'observation, et l'ARC continuera de l'employer.

En 2014-2015, l'ARC a réglé plus de 52 milliards de dollars en créances fiscales en souffrance

Principaux résultats

- L'ARC a réglé plus de 52 milliards de dollars en dette fiscale en souffrance.
- L'Agence a recouvré 584 millions de dollars du portefeuille des dettes en souffrance d'Emploi et Développement social Canada.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme/ sous-programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	$	440 164 211	551 816 289	440 670 268	**519 837 234**	(79 166 966)
	ETP			6 983	**7 705**	(722)
Comptes en fiducie – Observation	$			70 092 188	**96 356 362**	(26 264 174)
	ETP			1 746	**1 962**	(216)[3]
Non-déclarants – Observation	$			62 262 599	**70 288 652**	(8 026 053)
	ETP			876	**940**	(64)[3]
Recouvrement – Programmes fiscaux et gouvernementaux	$			308 315 481	**353 192 220**	(44 876 739)
	ETP			4 361	**4 803**	(442)[4]

1 Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

3 Une augmentation principalement attribuable à des dépenses additionnelles pour mettre en œuvre et administrer de nouvelles mesures pour améliorer l'équité et l'intégrité du système fiscal, et pour renforcer l'observation fiscale.

4 Cette augmentation résulte principalement d'activités de recouvrement supplémentaires pour accroître la production et atténuer la croissance de l'inventaire.

Mesure du rendement

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	Les dettes fiscales et celles liées aux programmes gouvernementaux sont réglées *en temps opportun et restent* dans les niveaux ciblés.	Pourcentage du recouvrement réglé par rapport aux prévisions pour les programmes d'impôt	100 %	106,5 %
		Pourcentage du recouvrement réglé par rapport aux prévisions pour les programmes gouvernementaux	100 %	96,7 %
	Les exigences en matière d'inscription, de production et de versement sont observées relativement à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, au *Régime de pensions du Canada*, à la *Loi sur l'assurance-emploi*, à la *Loi sur la taxe d'accise* et à d'autres lois.	Pourcentage des cas résolus, des déclarations obtenues et des comptes inscrits par rapport aux prévisions	100 %	103,3 %
Comptes en fiducie – Observation	Les exigences en matière de production, de versement et d'inscription aux fins de la TPS/TVH sont observées relativement à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, au *Régime de pensions du Canada*, à la *Loi sur l'assurance-emploi* et à la *Loi sur la taxe d'accise*.	Pourcentage du montant des cotisations et des cotisations estimées liées aux activités d'observation et d'inscription des employeurs, de la TPS/TVH et de l'impôt de la Partie XIII, par rapport aux prévisions	95 %	109 %
		Pourcentage des cas réglés et des comptes inscrits associés directement à la valeur des cotisations liées aux activités d'observation des employeurs, de la TPS/TVH et de la Partie XIII, par rapport aux prévisions	95 %	106 %
		Pourcentage des activités d'observation achevées qui ont contribué à la valeur des cotisations liées aux activités d'observation des employeurs, de la TPS/TVH et de la Partie XIII, par rapport aux prévisions	95 %	101 %

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Non-déclarants – Observation	Les exigences en matière de production et de déclaration des particuliers, des sociétés et des fiducies sont observées relativement à la *Loi de l'impôt sur le revenu* et à d'autres lois	Pourcentage des montants des déclarations qui ont fait l'objet d'une cotisation et qui sont liées aux activités de non-déclarants pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, par rapport aux prévisions	95 %	141 %[1]
		Pourcentage des déclarations qui ont fait l'objet d'une cotisation et qui sont liées aux activités de non-déclarants pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, par rapport aux prévisions	95 %	116 %[1]
		Pourcentage des activités de soutien à l'observation des non-déclarants pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, par rapport aux prévisions	95 %	104 %
Recouvrement – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Le portefeuille des créances fiscales est géré pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux	Pourcentage de l'inventaire des comptes débiteurs des bureaux des services fiscaux (>5 ans) en dollars par rapport à l'inventaire de fermeture des bureaux des services fiscaux	18 %[2]	13,3 %
		Pourcentage des années impayées depuis huit ans ou plus à la fin de l'exercice pour les comptes T1, T2 et de la TPS/TVH	10 %[3]	3 %
		Pourcentage des années qui ont fait l'objet d'une cotisation et qui sont de cinq ans ou plus à la fin de l'exercice pour les comptes des employeurs	10 %	10,8 %
	Les créances fiscales sont recouvrées et réglées en temps opportun et selon les niveaux ciblés pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux	Pourcentage des montants de comptes débiteurs réglés (production) au cours de l'exercice par rapport au montant des comptes débiteurs reçus (arrivage) au cours de l'exercice	90 %	92,4 %
		Pourcentage des comptes débiteurs de moins d'un an comme pourcentage des recettes brutes	4 %	3,7 %

[1] **Les résultats de production des non-déclarants et de l'incidence fiscale tiennent compte du rendement solide du programme de base, et des efforts régionaux améliorés pour respecter les engagements en vertu des initiatives d'observation améliorées et du projet de l'observation de la région de l'Ontario, qui sont principalement axés sur la sélection de la charge de travail à haut rendement et sur l'économie clandestine.**

[2] **À compter de la période d'établissement de rapports de 2016-2017, l'ARC a ajusté l'objectif pour le faire passer de 18 % à 17 %.**

[3] **À compter de la période d'établissement de rapports de 2015-2016, l'ARC a ajusté l'objectif pour le faire passer de 10 % à 5 %.**

Programme
Appels

Le processus de recours de l'ARC règle les différends avec les contribuables et les bénéficiaires de prestations qui contestent nos décisions qu'elle prend et demandent un allègement. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de l'issue de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux. Dans ce cas, l'ARC collabore avec le ministère de la Justice du Canada.

90 059

Nous avons réglé 90 059 différends en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation

Sous-programme	Description
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu	Ce programme fournit un processus de règlement des différends rapide, impartial et uniforme pour les contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC liées aux cotisations ou aux déterminations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Dans ses discussions avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin d'essayer de régler le différend. Ce programme aide également le ministère de la Justice à traiter les appels devant les tribunaux.
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation	Ce programme fournit un processus de règlement des différends rapide, impartial et uniforme aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC liées aux cotisations ou aux déterminations effectuées en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise*. Dans ses discussions avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin d'essayer de régler le différend. Ce programme aide également le ministère de la Justice à traiter les appels devant les tribunaux.
Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada/ assurance-emploi	Ce programme fournit un processus de règlement des différends rapide, impartial et uniforme aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC liées aux cotisations ou aux décisions en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Dans ses discussions avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin d'essayer de régler le différend. Ce programme aide également le ministère de la Justice à traiter les appels devant les tribunaux.
Plaintes liées au service	Ce programme fournit un processus de règlement rapide et impartial des plaintes liées au service aux contribuables qui ne sont pas satisfaits du niveau de service qu'ils ont reçu de l'ARC. Il permet de déterminer les problèmes liés au service et propose des solutions aux contribuables.
Allègement pour les contribuables	Ce programme applique les lois qui donnent au ministre du Revenu national le pouvoir discrétionnaire d'aider les contribuables qui ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations fiscales en raison de circonstances indépendantes de leur volonté. Ce programme aide les contribuables en accusant réception des demandes d'allègement des contribuables et en les traitant de façon rapide et uniforme.

Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation

Comme l'indiquent la législation fiscale et la *Charte des droits du contribuable*, tous les contribuables ont droit à un examen officiel et peuvent par la suite interjeter appel devant les tribunaux s'ils estiment que tous leurs droits en vertu de la loi n'ont pas été respectés.

L'Agence invite les contribuables à communiquer avec elle s'ils ont des questions concernant une décision que nous avons prise ou s'ils s'y opposent parce qu'ils croient que nous avons fait une erreur. Pour fournir une révision impartiale d'une décision, l'ARC veille à ce que ces oppositions soient examinées par un agent des appels qui n'a pas participé à la décision originale.

Équilibrer la charge de travail

Au cours des trois dernières années, l'ARC a élaboré des stratégies et des plans d'action pour faire face à son inventaire croissant d'oppositions.

En 2014-2015, après la mise en œuvre d'une stratégie nationale de gestion de la charge de travail pour les dossiers de faible complexité, nous avons nationalisé la charge de travail de complexité moyenne qui a donné des résultats positifs. Par exemple, nous avons réduit l'âge moyen de l'inventaire des oppositions régulières de petites et moyennes entreprises de 7 % par rapport à 2013-2014.

La mise en œuvre de la stratégie ciblée pour achever les dossiers plus âgés a mené à une augmentation du nombre moyen de jours pour achever les dossiers d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation de la charge de travail régulière. Les dossiers âgés demeureront hautement prioritaires au cours de l'exercice à venir alors que l'ARC s'efforce de régler tous les dossiers de faible et de moyenne complexité de la charge de travail en souffrance qui ont été envoyés par la poste avant 2014.

Dans le cadre de la charge de travail du groupe d'évitement fiscal (GEF) pour la période de 2014-2015, nous avons réglé 25 462 différends et pris des mesures pour achever 66 474 dossiers supplémentaires. Les nouvelles cotisations en souffrance pour les contribuables qui ont accepté les offres de règlement des différends représenteront 18 332 de ces dossiers. En 2015-2016, des offres de règlement seront présentées pour environ 5 000 des 48 142 oppositions restantes. Les autres contribuables ont dit qu'ils interjetteront appel devant les tribunaux pour déterminer s'ils peuvent demander le crédit d'impôt pour dons. Le GEF continue de recevoir moins de dossiers et cela a contribué positivement aux efforts de réduction de l'inventaire. Les arrivages pour 2014-2015 étaient 16 % sous les prévisions et 32 % de moins que l'exercice précédent.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 75 970 différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation.
- Nous avons réglé 90 059 différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation.
- 3 424 appels ont été interjetés devant la Cour canadienne de l'impôt.

Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada/assurance-emploi

L'ARC a regroupé tous les appels liés au RPC/AE à trois sites – Québec, London et Edmonton. Le regroupement des appels liés au RPC/AE améliorera la qualité des décisions et l'uniformité dans l'application des politiques et des procédures. Il contribuera aussi à améliorer la gestion de l'inventaire et de régler les appels plus rapidement. Le regroupement est entré en vigueur le 1er avril 2015.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 2 628 différends liés au RPC/AE dont 2 576 ont été réglés.
- 244 appels ont été interjetés devant la Cour canadienne de l'impôt.

Plaintes liées au service

Le programme Plaintes liées au service a continué de renforcer sa capacité d'analyse opérationnelle afin de mieux cerner les tendances dans les plaintes liées au service et d'utiliser les renseignements pour régler les problèmes avant qu'ils surviennent. Le programme a mis à jour son manuel sur les Plaintes liées au service et a émis 14 directives aux agents de programme pour s'assurer que la saisie des données et l'exécution des programmes sont uniformes. Le programme a relevé 22 enjeux systémiques au cours de l'exercice 2014-2015, qui ont été examinés, et des mesures correctrices ont été prises. En voici des exemples :

- Les contribuables qui émigrent du Canada ont affirmé qu'ils ne savaient pas qu'ils devaient produire le formulaire T1161, *Biens possédés par un émigrant du Canada*, ou qu'il y a une pénalité s'ils ne le produisent pas. L'ARC a révisé ses pages Web afin de rendre plus visibles les renseignements sur les obligations en matière de production de déclaration des émigrants à leur départ du Canada.
- Les contribuables qui demandent un crédit pour impôt étranger payé ont affirmé qu'ils ne savaient pas que leurs demandes devaient être appuyées par une traduction officielle certifiée. Par conséquent, l'ARC a mis à jour ses pages Web et les lettres aux contribuables afin de préciser ce qu'elle entend par une traduction officielle.
- Un contribuable qui réside dans une zone prescrite admissible s'est vu erronément refuser les déductions pour résidents du Nord parce que sa communauté n'était pas spécifiquement incluse dans la liste des zones prescrites de l'ARC. L'ARC a affiché un avis à l'intention de ses agents des centres fiscaux pour leur rappeler d'utiliser tous les outils de vérification à leur disposition, y compris les codes postaux, pour établir si un emplacement se trouve dans une zone prescrite. Le guide technique a aussi été mis à jour.

Principaux résultats

- Nous avons réglé 3 356 plaintes liées au service.
- 95,9 % des plaintes liées au service ont été réglées dans les 30 jours ouvrables.

Allègement pour les contribuables

En mai 2014, l'ARC a mis en œuvre de nouvelles procédures et intégré le système du registre d'allègement des contribuables au système de gestion de l'inventaire de l'ARC pour les cas d'appels en cours afin de traiter, de surveiller, de suivre de façon plus efficace les dossiers d'allègement pour les contribuables, et de mieux en rendre compte. Pour les contribuables, ces changements ont mené à plusieurs avantages liés au service, notamment :

- un service plus efficient pour les demandes d'allègement pour les contribuables;
- des mises à jour rapides du statut de la part des agents des centres d'appels concernant les demandes d'allègement pour les contribuables;
- un service plus uniforme parce que l'Agence peut maintenant mieux surveiller les inventaires;
- des résultats plus prévisibles en matière de service, parce que l'Agence peut maintenant établir et rendre compte des indicateurs de rendement internes, et qu'elle établira une norme de service.

Principaux résultats

- Nous avons renoncé à 565,7 millions de dollars en pénalités et intérêts pour 400 499 demandes (demandées par le contribuable et automatisées).

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme/ sous-programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Appels	$	194 334 428	212 604 164	194 675 861	**204 406 362**	(9 730 501)
	ETP			1 680	**1 868**	(188)
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu	$			146 321 746	**148 014 121**	(1 692 375)
	ETP			1 051	**1 138**	(87)[3]
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation	$			17 410 222	**17 879 120**	(468 898)
	ETP			189	**177**	12[4]
Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada/ assurance-emploi	$			3 569 815	**1 288 851**	2 280 964
	ETP			168	**123**	45[5]
Plaintes liées au service	$			7 800 798	**8 062 583**	(261 785)
	ETP			95	**92**	3
Allègement pour les contribuables	$			19 573 280	**29 161 687**	(9 588 407)
	ETP			177	**338**	(161)[6]

1 **Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.**

2 **Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.**

3 **Une augmentation principalement attribuable à des réaffectations en cours d'exercice visant l'amélioration des programmes (c.-à-d. réduire les oppositions de groupe et les inventaires des allègements pour les contribuables).**

4 **Cette diminution est due principalement à des transferts, au cours de l'exercice 2014-2015, de charges de travail au programme d'allègement pour les contribuables.**

5 **Cette diminution est due principalement à des délais dans la dotation et à des transferts de charges de travail vers d'autres programmes des Appels au cours de l'exercice 2014-2015.**

6 **L'augmentation du nombre d'ETP résulte principalement de réaffectations en cours d'exercice visant à l'amélioration des programmes ainsi que des transferts de charges de travail provenant d'autres programmes pendant l'exercice 2014-2015.**

Mesure du rendement

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Appels	Les contribuables reçoivent un *examen rapide des décisions* contestées rendues en vertu des lois qu'applique l'ARC, et le traitement des plaintes liées au service est rapide et uniforme	Pourcentage des objectifs relatifs à la rapidité et à l'uniformité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation, des appels RPC/AE au ministre et des plaintes liées au service qui sont atteints ou en grande partie atteints	98 %	100 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois qu'applique l'ARC	Pourcentage des objectifs des normes de service relatives à la transparence et à l'impartialité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation, des appels RPC/AE au ministre et des plaintes liées au service qui sont atteints ou en grande partie atteints[1]	98 %	100 %
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu	Les contribuables reçoivent un examen impartial et exact des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui sont rendues dans les délais établis	85 %	77,2 %[2]
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dont on détermine qu'elles respectent ou dépassent les normes d'uniformité	90 %	97,3 %
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dont on détermine qu'elles sont impartiales et qu'elles atteignent ou dépassent les objectifs	95 %	99,4 %
Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont rendues dans les délais établis	85 %	79,4 %[3]
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* dont on détermine qu'elles atteignent ou dépassent les normes d'uniformité	90 %	95,4 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*	Pourcentage des décisions rendues sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* dont on détermine qu'elles sont impartiales et qu'elles atteignent ou dépassent les objectifs	95 %	99 %

Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada/ assurance-emploi	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des examens des appels au ministre déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* qui sont faits dans les délais établis	85 %	77,1 %[4]
	Les contribuables reçoivent un examen exact des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions concernant des appels RPC/AE au ministre dont on détermine qu'elles respectent ou dépassent les normes d'exactitude	90 %	99,8 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions des appels RPC/AE au ministre qui sont considérées comme impartiales	95 %	99,9 %
Plaintes liées au service	Les contribuables reçoivent en temps opportun des accusés de réception de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception a été émis dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	98,3 %
	Les contribuables reçoivent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service résolues en 30 jours ouvrables	80 %	95,9 %
Allègement pour les contribuables	Les contribuables reçoivent une réponse rapide aux demandes d'allègement des intérêts, d'allègement des pénalités ou les deux	Pourcentage des dossiers d'allègement pour les contribuables pour lesquels on a reçu toutes les pièces justificatives	85 %	98,8 %

1 **Les renseignements sur nos normes de service se trouvent à la page 180.**

2 **Les résultats inférieurs aux objectifs pour les oppositions relatives à l'impôt sur le revenu achevées dans les délais établis étaient prévus, et sont attribuables à notre orientation visant la réduction de l'inventaire des dossiers plus âgés. Les résultats devraient atteindre de nouveau les objectifs dès que les dossiers âgés seront réglés.**

3 **Les résultats inférieurs aux objectifs pour les oppositions relatives aux taxes à la consommation achevées dans les délais établis étaient prévus, et sont attribuables à notre orientation visant la réduction de l'inventaire des dossiers plus âgés. Les résultats devraient atteindre de nouveau les objectifs dès que les dossiers âgés seront réglés.**

4 **Les résultats RPC/AE pour les délais établis affichent une amélioration de 1,1 % par rapport à l'exercice précédent et les efforts visant à régler l'inventaire des dossiers âgés et complexes dans tous les bureaux ont nui au délai nécessaire pour achever les dossiers.**

Programme
Programmes de prestations

Les Programmes de prestations de l'ARC offrent aux Canadiens les prestations auxquelles ils ont droit. L'ARC exécute un éventail de programmes de prestations permanentes et de paiements uniques comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et la prestation universelle pour la garde d'enfants, pour le compte des provinces et des territoires et d'autres ministères fédéraux. En donnant accès à des renseignements accessibles et en répondant aux questions ponctuelles des bénéficiaires de prestations par la poste, au téléphone et au moyen de services numériques, nous aidons à faire en sorte que les bons versements de prestations sont effectués au bon particulier, au bon moment.

22 G$

Nous avons versé près de 22 milliards de dollars en prestations

Sous-programme	Description
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Le programme fournit aux bénéficiaires de prestations des renseignements accessibles et en temps opportun sur leurs droits et obligations au moyen du libre-service et par voies assistées.
Administration des programmes de prestations	Le programme offre un éventail de programmes de prestations permanentes et de paiements uniques qui appuient le bien-être social et économique des Canadiens. Au moyen d'activités de traitement et de validation, nous veillons à ce que les bons paiements soient versés aux bons particuliers, au bon moment.
Versements d'allocations spéciales pour enfants	Le programme fournit des paiements aux agences et aux institutions fédérales et provinciales qui prennent soin des enfants. Tout le financement de ce programme est fourni aux bénéficiaires, et aucun frais administratif n'est déduit. L'administration de ce programme est comptabilisée dans le cadre du programme d'Administration des programmes de prestations.

Demandes de renseignements relatives aux prestations

L'ARC a émis 115 millions de versements de prestations et de crédits totalisant près de 22 milliards de dollars à plus de 12 millions de Canadiens

Des millions de Canadiens dépendent des programmes de prestations et de crédits que l'ARC administre comme élément important de leurs revenus. Nous répondons rapidement à plus de 6 millions de demandes de renseignements téléphoniques de la part des bénéficiaires. Notre initiative de Transformation des centres de contact, mentionnée à la page 29 du chapitre « Aide aux contribuables et aux entreprises », viendra améliorer notre capacité à répondre aux volumes élevés de demandes de renseignements téléphoniques.

Nous publions des nouvelles et d'autres renseignements sur les programmes de prestations et de crédits que nous administrons à la page www.arc.gc.ca/prestations[ix]. Les bénéficiaires de prestations peuvent aussi s'inscrire à notre liste d'envois électroniques pour être avisés lorsque l'ARC envoie la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH, la prestation universelle pour la garde d'enfants et les versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail.

Principaux résultats

- **Nous avons répondu à 6,4 millions d'appels à notre ligne de renseignements téléphoniques sur les prestations en 2014-2015.**
- **Nous avons atteint notre objectif pour les normes de service en matière de rapidité en répondant aux appels dans les deux minutes, 76 % du temps pour les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH.**

Administration des programmes de prestations

L'ARC administre 135 programmes et services liés aux prestations et aux crédits pour le compte des provinces et des territoires ainsi que du gouvernement fédéral. L'expertise et les systèmes de l'ARC réduisent les coûts de l'administration des programmes et le besoin de séparer les systèmes de calcul et de distribution au niveau fédéral et provincial ou territorial. Nous offrons une administration souple et efficace fondée sur notre capacité à mettre des changements en œuvre pour répondre aux besoins de nos partenaires, ce qui améliore ensuite le service offert aux bénéficiaires de prestations. Par exemple, lorsque le gouvernement de l'Ontario a modifié la prestation Trillium de l'Ontario afin de permettre aux bénéficiaires de choisir un paiement forfaitaire différé, nous avons changé nos procédures et nos systèmes afin d'offrir cette option.

Parce que la clarté est importante, l'ARC met en œuvre un plan d'action pour le langage clair et simple afin de rendre notre correspondance plus facile à comprendre. En 2014-2015, nous avons entrepris un examen complet et une restructuration des avis de prestations que nous envoyons aux bénéficiaires, et nous avons entrepris des essais d'utilisateurs pour les nouveaux avis qui seront envoyés par voie électronique ou par courrier traditionnel.

Validation

Le rôle de l'ARC consiste à faire en sorte que les paiements exacts soient versés aux bonnes personnes de la manière la plus efficace possible. Nous examinons les renseignements des prestataires pour nous assurer qu'ils reçoivent les prestations et les crédits pour enfants et la famille auxquels ils ont droit. Dans certains cas, nous communiquons avec les bénéficiaires de prestations afin de confirmer des renseignements comme l'état civil, le statut de résidence et les soins primaires des enfants. Il arrive aussi que l'on demande aux particuliers de fournir des documents pour appuyer leur demande de prestations. Si des renseignements du compte sont inexacts, nous les mettons à jour et ajustons les dossiers et les versements de prestations des bénéficiaires en conséquence.

L'ARC administre 135 programmes de prestations et de crédits

En 2014-2015, nous avons ajouté des processus de validation de confiance automatisés pour les programmes de prestations et de crédits provinciaux et territoriaux, et publié un bon nombre d'examens de validation et observation axés sur l'état civil, le statut de résidence et les soins primaires des enfants.

Renouvellement de l'infrastructure des prestations

Nous mettons à jour les systèmes de technologie de l'information qui appuient les programmes de prestations que nous administrons. Le projet de renouvellement pluriannuel améliore la souplesse des systèmes et entraînera un service amélioré et des économies, ce qui fera en sorte que nous pourrons continuer de fournir aux bénéficiaires, en temps utile, des versements et des renseignements tout en assurant la croissance future des programmes.

Services numériques

Les services numériques protégés de l'ARC rendent plus facile pour les bénéficiaires de prestations de gérer les renseignements sur leur compte, comme la mise à jour de l'état civil et du nombre d'enfants à leur charge, et d'accéder aux renseignements sur leurs prestations. En 2014-2015, nous avons lancé les nouvelles fonctions suivantes afin d'améliorer les options numériques libre-service pour les bénéficiaires de prestations :

- Les bénéficiaires de prestations peuvent maintenant envoyer des pièces justificatives à l'ARC par voie électronique. Grâce à la fonction Soumission des documents les bénéficiaires peuvent donner suite rapidement et facilement aux demandes visant à obtenir plus de renseignements pour appuyer une demande de prestations.
- La nouvelle application mobile MonARC fournit des liens aux dates des versements de prestations et de crédits.

Service de Demande de prestations automatisée

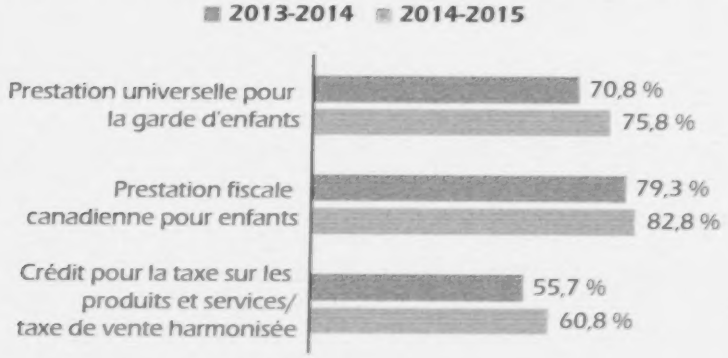
Le service de Demande de prestations automatisée (DPA) de l'ARC permet aux provinces et aux territoires participants d'offrir un moyen rapide, facile et sécurisé de demander tous les programmes de prestations pour enfants pour les nouveau-nés. La majorité des programmes utilisent des critères semblables d'admissibilité fondée sur le revenu, ce qui contribue à un niveau d'exactitude élevé dans les paiements de prestations. Le service de DPA permet à l'ARC d'inscrire automatiquement les demandeurs aux prestations fédérales et provinciales dès la naissance de leur enfant.

En 2014-2015, les préparatifs se sont poursuivis en vue d'ajouter la Saskatchewan comme dixième province à utiliser le service de DPA. Sa participation à la DPA devrait commencer en janvier 2016. Nous poursuivons aussi les discussions avec les trois territoires sur leur adoption du service.

Dépôt direct

Nous encourageons les bénéficiaires de prestations à s'inscrire au dépôt direct parce qu'il s'agit du moyen le plus rapide pour eux de recevoir leurs paiements de prestations. C'est aussi un moyen plus efficace et économique que les paiements traditionnels par chèque.

Bénéficiaires de prestations qui utilisent le dépôt direct



Principaux résultats

- En 2014-2015, le pourcentage des versements des prestations effectués par dépôt direct est passé à 72,2 %, une hausse par rapport à 67,8 % de l'exercice précédent, ce qui nous rapproche de l'objectif de faire du dépôt direct l'option de paiement privilégiée pour tous les Canadiens.
- La page sur les prestations de Mon dossier a enregistré 3,3 millions de visites et le service Accès rapide a affiché 566 760 visites.
- Nous avons administré 135 programmes et services de prestations et de crédits fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- Nous avons examiné 330 953 comptes en fonction de nos évaluations fondées sur les risques, et il a fallu redresser 61 % des dossiers examinés.
- Nous avons redressé 923 170 comptes de crédit pour la TPS/TVH à la suite de changements aux situations familiales des bénéficiaires, comme un changement au revenu, un mariage ou un enfant atteignant l'âge de 19 ans.
- Nous avons émis 99,9 % des versements de prestations fiscales canadiennes pour enfants à temps.
- Nous avons effectué plus de 115 millions de versements à plus de 12 millions de bénéficiaires de prestations.
- Nous avons payé près de 22 milliards de dollars en versements de prestations.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme/ sous-programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Programmes de prestations	$	390 354 003	362 942 761	390 442 143	**351 409 527**	39 032 616
	ETP			1 568	**1 253**	315
Demandes de renseignements relatives aux prestations	$			36 072 252	**30 836 591**	5 235 661
	ETP			519	**293**	226[3]
Administration des programmes de prestations	$			108 369 891	**105 811 737**	2 558 154
	ETP			1 049	**960**	89[4]
Versements d'allocations spéciales pour enfants	$			246 000 000	**214 761 199**	31 238 801[5]
	ETP					

1 Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

3 La baisse est attribuable en partie aux transferts de la charge de travail à d'autres programmes au cours de l'exercice 2014-2015.

4 La baisse est attribuable en partie à une sous-utilisation des fonds attribués, ces fonds disponibles étant utilisés pour compenser certains besoins au sein du programme de Cotisation des déclarations et traitement des paiements.

5 Une réduction qui résulte principalement de versements d'allocation à un nombre moins élevé que prévu de bénéficiaires.

Mesure du rendement

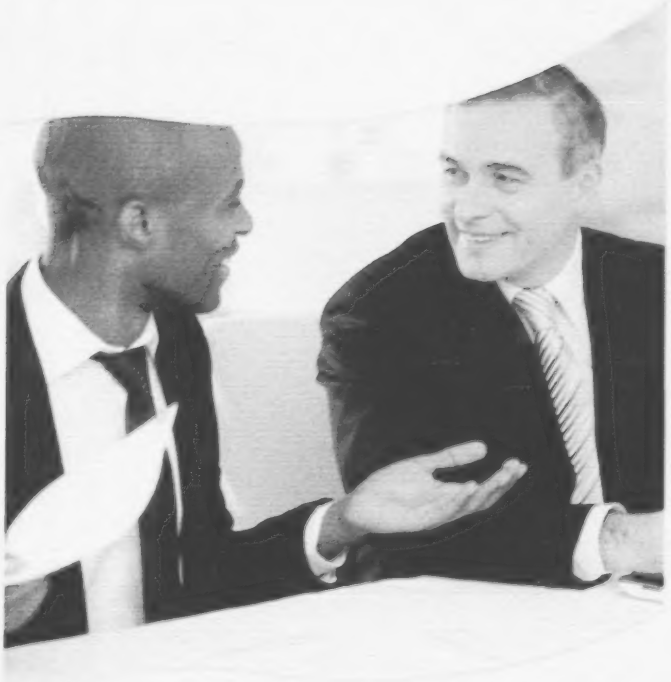
Programme/ sous-programme	Résultat attendu	Indicateur du rendement	Objectif	Résultat réel
Programmes de prestations	Les bénéficiaires de prestations reçoivent rapidement des avis de détermination d'admissibilité et des paiements exacts, et ils ont accès à des renseignements exacts en temps opportun	Nombre des objectifs des normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints relativement à l'administration des prestations et aux demandes de renseignements relatives aux prestations[1]	100 %	100 %
		Exactitude des versements après le traitement de la demande et l'opération de mise à jour du compte	98 %	99,3 %
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Les bénéficiaires de prestations ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone	Accessibilité des demandeurs – Pourcentage des personnes demandant des renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants qui réussissent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	83 %
		Accessibilité des demandeurs – Pourcentage des personnes demandant des renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH qui réussissent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	80 %
		Pourcentage du matériel de référence interne à l'intention des agents des services aux prestations qui est mis à jour avec exactitude	100 %	100 %
Administration des programmes de prestations	La détermination de l'admissibilité aux prestations et aux crédits et le traitement des paiements sont rapides et exacts	Nombre des objectifs des normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints relativement à la demande ou à la mise à jour des prestations et des crédits[1]	100 %	100 %
		Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants et du crédit pour la TPS/TVH qui ont été ciblés par les programmes de validation et qui ont été redressés (validation et observation)	50 %	61,3 %
		Pourcentage des répondants satisfaits du délai de traitement des demandes de prestations	75 %	S.O.[2]

[1] Vous trouverez les renseignements sur nos normes de service à la page 180.

[2] Le nombre de répondants au sondage de 2014 auprès des nouveaux demandeurs de la prestation fiscale canadienne pour enfants était insuffisant pour produire des résultats valides.

Services internes

L'administration fiscale du Canada repose sur des bases solides qui consistent en une gestion financière saine, une technologie de l'information sécuritaire et fiable et un effectif diversifié et à haut rendement. En maintenant des services internes rentables, l'ARC peut offrir des services aux Canadiens et les améliorer continuellement, faire preuve d'intégrité et de sécurité et réagir rapidement et efficacement lorsque des personnes ne respectent pas leurs obligations fiscales.



40 000

L'ARC compte un effectif de plus de 40 000 employés

Ressources humaines

L'ARC maintient un effectif hautement spécialisé et chevronné de plus de 40 000 personnes dans des collectivités d'un océan à l'autre. Au moyen de nos plans d'action sur les langues officielles et la diversité, nous avons fait en sorte que nos employés soient à l'image de la diversité des Canadiens qu'ils servent.

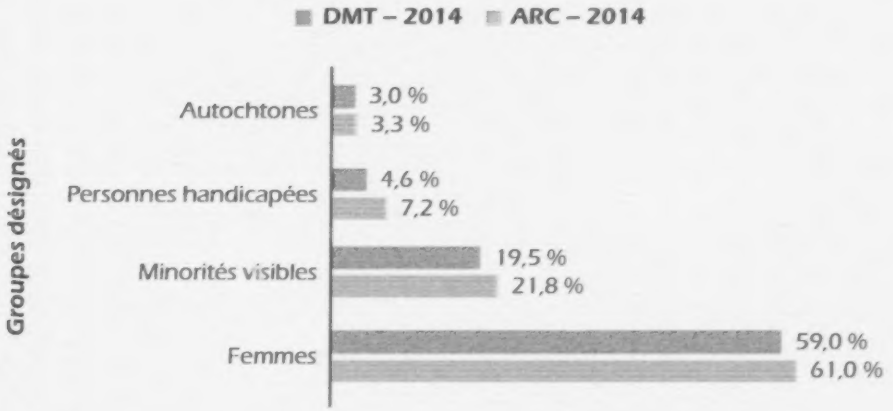
L'Agence a été reconnue dans le cadre du projet des 100 meilleurs employeurs du Canada comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale, et comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes en 2014. La santé de notre organisation a aussi été mise en évidence dans les résultats positifs qu'a obtenus l'ARC dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, auquel près de 83 % des employés ont répondu.

Recrutement et perfectionnement professionnel

L'Agence met des stratégies en œuvre de sorte à conserver un effectif hautement performant pour répondre aux besoins actuels et futurs. Par exemple, nous avons créé le Programme de perfectionnement des vérificateurs. Il s'agit d'un programme d'apprentissage sur trois ans qui combine une formation en classe à l'expérience pratique en cours d'emploi, qui est acquise au moyen d'affectations de perfectionnement. Nous avons aussi appuyé l'École de la fonction publique du Canada dans son nouveau modèle opérationnel en offrant notre expertise et un contenu tiré de notre programme de formation en gestion Leadership Plus.

Équité en matière d'emploi et diversité

Sachant que la diversité de sa population d'employés contribue à sa force et à son intégrité, l'ARC s'est engagée à réaliser l'équité en matière d'emploi et à bâtir et maintenir un effectif solide et dynamique, représentatif de la population canadienne. En 2014, nos niveaux de représentation pour les quatre groupes désignés de l'équité en matière d'emploi ont continué de dépasser la disponibilité sur le marché du travail (DMT[1]).



1. La DMT pour les peuples autochtones, les minorités visibles et les femmes est tirée de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011. La DMT pour les personnes handicapées est tirée de l'Enquête canadienne sur l'incapacité, 2012.

Technologie de l'information

L'administration fiscale de l'ARC est appuyée par un ensemble sophistiqué de systèmes et d'applications de technologie de l'information (TI), dont le développement et la mise à jour sont guidés par notre Stratégie de la TI. Nous avons beaucoup contribué à l'élaboration du Plan de la TI du gouvernement du Canada de 2014-2017 du Secrétariat du Conseil du Trésor, en plus de collaborer avec Services partagés Canada (SPC) afin de fournir des services d'infrastructure de la TI aussi bien pour l'ARC que pour l'Agence des services frontaliers du Canada.

L'Agence collabore avec SPC à un large éventail d'initiatives, comme la transformation des courriels, la consolidation des centres de données, les services de télécommunication, y compris les services téléphoniques moins coûteux (Couper le cordon), la cybersécurité et la sécurité de la TI, les appareils de technologie en milieu de travail et les services de centres de contacts hébergés. Nous travaillons aussi avec SPC à préparer un système de dotation intégré pour appuyer le processus de recrutement de l'Agence, et à renouveler notre infrastructure, nos outils et nos processus en matière de renseignement d'entreprise pour répondre aux besoins émergents.

Une orientation importante de nos travaux annuels en matière de TI comporte une collaboration avec SPC sur la préparation et la mise à l'essai des systèmes et de l'infrastructure que les Canadiens utilisent pendant la période de production des déclarations, en fonction des volumes anticipés de transactions.

En 2014-2015, nous avons mis en œuvre un vaste éventail de nouveaux services numériques abordés en détail dans le chapitre « Cotisation des déclarations et traitement des paiements ». Accroître l'ensemble des services numériques protégés utilisés par des millions de contribuables et de bénéficiaires de prestations permet à l'Agence d'atteindre ses objectifs généraux, comme alléger le fardeau lié à l'observation et rendre plus facile pour les Canadiens de recevoir leurs prestations sociales à temps.

Sécurité de la TI

Les travaux de l'ARC en matière de TI sont guidés par sa Stratégie de sécurité de la TI, en vertu de laquelle l'ARC atteint ou dépasse les normes de sécurité fixées par le gouvernement du Canada. Nous avons aussi maintenu une position solide en matière de sécurité pour protéger les données des contribuables contre un accès inapproprié. L'intégrité et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés sont appuyées par des initiatives de TI, dont notre projet de Prévention de la perte de données, notre projet de Gestion de l'identité et de l'accès, et notre projet de Modernisation du Système national de piste de vérification. Ces projets complètent les mesures mises en place pour fournir un environnement numérique sécuritaire afin que les Canadiens puissent trouver des renseignements et effectuer des opérations avec nous, sachant que des mesures de protection appropriées protègent les renseignements confidentiels des contribuables.

Par exemple, l'ARC utilise des serveurs Web configurés spécialement pour toute activité que nous effectuons avec les contribuables. Nous enregistrons aussi les renseignements personnels en toute sécurité dans des systèmes informatiques séparés qui ne sont pas directement accessibles par Internet. Lorsque nous transmettons des renseignements personnels, nous ne permettons l'accès à nos serveurs Web qu'à partir de navigateurs qui satisfont aux normes de sécurité du chiffrement les plus élevées. Cela veille à ce que personne d'autre que le destinataire prévu ne puisse lire les données transférées. Pour en savoir plus sur la façon dont l'ARC protège les renseignements personnels des contribuables, consultez la page www.arc.gc.ca/securite.[x]

Intégrité et sécurité

Les Canadiens ont confiance que l'ARC met tout en œuvre sur les plans de l'intégrité et de la sécurité et qu'elle protège leurs renseignements personnels. Nous prenons en considération l'intégrité et la sécurité dans toutes les activités, la planification et la prise de décisions à l'ARC. Notre administration du système d'impôt et de prestations du Canada s'appuie sur l'intégrité et la sécurité, et chaque employé de l'ARC a l'obligation de protéger la vie privée et le caractère confidentiel des renseignements personnels des Canadiens. Les systèmes informatiques de l'ARC sont aussi conçus pour protéger les renseignements personnels. Nous avons mis en place des mécanismes pour prévenir, repérer et atténuer l'accès non autorisé à nos systèmes.

Dans un environnement de menaces qui changent rapidement, nous demeurons vigilants et tentons continuellement d'améliorer nos processus et nos systèmes afin de fournir des mesures de protection solides. Au cours du dernier exercice, plusieurs initiatives ont appuyé le programme d'intégrité et de sécurité de l'Agence :

- Nous avons inclus les mesures d'intégrité dans toutes les ententes de rendement des cadres, et effectué des enquêtes de sécurité approfondies pour tous les postes de la haute direction. Nous avons aussi lancé la Boîte à outils sur les valeurs, l'éthique et l'intégrité afin d'appuyer les discussions continue et l'engagement avec les employés sur les questions d'intégrité et de sécurité.
- On s'attend à ce que les employés de l'ARC agissent avec intégrité dans tout ce qu'ils font. Un nouveau mécanisme de signalement a été mis en place afin de permettre aux employés de remettre en question et de signaler toute inconduite qu'ils peuvent observer dans le cadre de leur travail. L'ARC fait enquête lorsque des préoccupations sont soulevées pour déterminer si les allégations d'inconduite sont fondées.
- Des mécanismes sont en place pour contrôler les accès des employés aux renseignements des contribuables, et nous avons continué de réaliser des progrès à l'égard du projet de modernisation afin de rehausser notre capacité à assurer que l'accès aux renseignements des contribuables et leur utilisation n'aient lieu qu'à des fins prévues.
- Nous avons continué d'élargir le programme de Gestion de l'identité et de l'accès, qui améliorera les contrôles internes sur l'accès aux systèmes, l'observation et l'exécution des politiques et des normes de sécurité de l'Agence.
- Nous avons mis en œuvre des procédures afin d'aider à protéger les dispositifs de stockage amovibles qui contiennent des renseignements de l'Agence contre la divulgation non autorisée ou l'infection par des maliciels.

- En collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada et SPC, nous avons établi un groupe de travail afin de normaliser les règles et les processus qui permettent de gérer l'accès aux systèmes contenant des données de l'ARC stockées sur l'infrastructure de SPC.
- Nous avons mis en ligne un cours obligatoire sur la sécurité pour tous les employés. Nous avons aussi produit des vidéos de sécurité pour le site du Savoir-Faire et produit des bulletins trimestriels sur la sécurité qui ont été mis à la disposition de tous les employés sur l'intranet de l'ARC. Nous avons mené des activités de sensibilisation à la sécurité pour rappeler aux employés leurs responsabilités à l'égard de la cybersécurité et de la protection des renseignements.
- Nous avons automatisé le processus de renouvellement des enquêtes de sécurité sur le personnel. Cette automatisation accroîtra les niveaux d'observation et fera en sorte que tous les employés de l'ARC possèdent les niveaux de sécurité valides et appropriés.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Les contribuables canadiens ont le droit à la protection des renseignements personnels, et ils peuvent s'attendre à ce que nous protégions et gérions la confidentialité de leurs renseignements personnels et financiers conformément aux lois que nous appliquons, comme la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Seuls les employés qui ont besoin des renseignements des contribuables pour administrer les programmes et appliquer la loi ont accès à ces renseignements. Les contribuables qui estiment que leur droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité n'a pas été respecté peuvent déposer une plainte par l'intermédiaire du processus de Plaintes liées au service de l'ARC (www.arc.gc.ca/plaintes[xi]). D'autres recours sont disponibles par l'entremise de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Le chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC supervise la gestion de la vie privée et s'assure que la reddition de comptes, les responsabilités et les activités liées à la protection des renseignements personnels sont renforcées et communiquées dans toute l'ARC. Tous les employés dans toutes les sections de l'organisation partagent la responsabilité de gestion des renseignements personnels. Les buts principaux et la responsabilité de les atteindre sont attribués à des secteurs particuliers de l'ARC, sous la surveillance du chef de la protection des renseignements personnels. Les buts et les initiatives sont liés aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le chef de la protection des renseignements personnels informe la haute direction au moins deux fois par année sur l'état de la gestion de la vie privée à l'ARC.

L'ARC se classe historiquement dans les trois premiers ministères pour le nombre de demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et de pages qu'elle traite. En 2014-2015, nous avons reçu 5 539 demandes et traité 1 942 868 pages.

Dans sa vérification de 2013 du cadre de gestion de la protection de la vie privée de l'ARC, le Commissariat à la protection de la vie privée a recommandé que l'ARC réalise et approuve des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée avant de mettre en œuvre un nouveau programme ou une nouvelle initiative qui pourrait présenter des risques pour la protection des renseignements personnels des contribuables. En réponse, l'ARC a créé un plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée fondée sur le risque qui s'harmonise avec son architecture d'alignement des programmes. Le plan, qui est renouvelé et mis à jour au besoin, compte maintenant 40 évaluations.

L'ARC a élaboré un plan afin de renforcer les contrôles dans le cadre des opérations d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) de l'ARC. Les améliorations ont porté principalement sur trois domaines généraux : les processus opérationnels, les communications et la formation, et la reddition de comptes. Un grand nombre de ces activités ont déjà été mises en œuvre, y compris la formation propre au rôle et la formation obligatoire sur la sécurité pour les employés de l'AIPRP, le renforcement de l'assurance de la qualité et des protocoles supplémentaires pour le traitement d'une demande. De plus, au cours du dernier trimestre de 2014-2015, l'ARC a demandé à un tiers indépendant d'examiner ses cadres de gestion sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Les résultats ont été positifs, et les observations comprennent ce qui suit : les politiques et les procédures d'AIPRP sont à jour, bien communiquées et mises en œuvre; les politiques sur les mots de passe sont en place; le système de rédaction de l'AIPRP possède une fonction de vérification solide; et on constate une culture solide en matière de communications, de soutien et d'encadrement. Les recommandations de l'examen misent sur ces forces existantes et seront mises en œuvre au cours des 12 à 24 prochains mois.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Programme		Budget principal des dépenses 2014-2015	Autorisations totales 2014-2015	Prévues[1] 2014-2015	Réelles[2] 2014-2015	Écart 2014-2015 (prévues moins réelles)
Services internes	$	831 697 636	1 062 875 800	807 287 820	**940 711 586**	(133 423 766)[3]
	ETP			7 700	**7 765**	(65)

1 Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel, le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages et les reports de fonds non utilisés de 2013-2014 conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'ARC. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

2 Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés.
Consultez les pages 111 et 112 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

3 L'augmentation est attribuable à des projets d'investissement majeurs, des transferts de charges de travail provenant d'autres programmes pour des tâches de la technologie de l'information et à des initiatives annoncées dans le budget fédéral de 2014.

Section 3
Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015
(dollars)

Information financière	Résultats attendus 2014-2015	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2013-2014	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats attendus 2014-2015)	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats réels 2013-2014)
Total des charges	4 622 265 000	4 607 492 897	4 562 082 581	(14 772 103)	45 410 316
Total des revenus	489 581 000	480 619 960	493 500 773	(8 961 040)	(12 880 813)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 132 684 000	4 126 872 937	4 068 581 808	(5 811 063)	58 291 129

Le coût de fonctionnement net de 2014-2015 de l'ARC avant le financement du gouvernement et les transferts s'élevait à 4 126,9 millions de dollars, une augmentation de 58,3 millions de dollars par rapport au coût de fonctionnement net de 4 068,6 millions de dollars avant le financement du gouvernement et les transferts en 2013-2014.

Les dépenses liées au personnel (salaires, autres allocations et avantages sociaux), représentant 74 % des dépenses totales, constituent les coûts principaux de l'ARC, alors que les 26 % de dépenses restantes se composent d'autres coûts, comme les locaux, le matériel informatique et les services.

L'augmentation de 27,8 millions de dollars dans les coûts du personnel est principalement attribuable aux hausses salariales économiques et aux augmentations en vertu des dispositions des conventions collectives, et à des hausses de dépenses liées aux indemnités de départ des employés. Cette augmentation est compensée en partie par une légère réduction de l'effectif qui diminue les dépenses salariales et par la baisse de la partie des contributions de l'employeur au régime de pension de retraite de la fonction publique.

Les dépenses non liées au personnel ont augmenté de 17,6 millions de dollars en 2014-2015. Cet écart découle principalement d'une augmentation des frais d'affranchissement plus élevés imputés par la Société canadienne des postes, de nouveaux services de stockage et d'entreposage externes pour l'administration des documents de l'ARC, et une augmentation des services de la TI. Ces dépenses sont compensées en partie par une baisse du coût d'aménagement et des services juridiques.

Les recettes non fiscales ont diminué légèrement en 2014-2015 en raison d'une modification apportée à la méthode du recouvrement des coûts par l'ARC pour la prestation de services à Emploi et Développement social Canada pour l'administration du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

État condensé de la situation financière (non audité) Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015 (dollars)

Information financière	2014-2015	2013-2014	Écart
Total des passifs nets	1 429 577 039	1 227 975 851	201 601 188
Total des actifs financiers nets	292 255 010	170 082 996	122 172 014
Dette nette de l'ARC	1 137 322 029	1 057 892 855	79 429 174
Total des actifs non financiers	405 953 313	398 289 996	7 663 317
Situation financière nette de l'ARC	731 368 716	659 602 859	71 765 857

Le passif a augmenté de 88,1 millions de dollars en raison de la mise en œuvre de l'initiative de paie en arrérages en 2014-2015. Un montant de 25,5 millions de dollars à l'ordre du Secrétariat du Conseil du Trésor à la fin de l'exercice pour la partie de l'employeur des régimes d'avantages sociaux des employés a contribué à la hausse du passif.

L'augmentation des actifs financiers est liée à des augmentations spécifiques du passif, puisqu'un compte débiteur est créé pour le passif qui n'est pas réglé à la fin de l'exercice, mais pour lequel des crédits ont été utilisés. Ce compte débiteur, c'est-à-dire la somme à recevoir du Trésor, représente le montant net de l'encaisse que l'ARC a le droit de prélever du Trésor qui est administré par le receveur général du Canada sans utiliser d'autres crédits pour le paiement des dettes. Le compte de régularisation des salaires de la transition à la paie en arrérages ainsi que le compte créditeur au Secrétariat du Conseil du Trésor pour les régimes d'avantages sociaux des employés ont contribué à la hausse des actifs financiers.

Les actifs non financiers sont formés de 97 % d'immobilisations matérielles. L'ARC a géré un budget d'immobilisations de 123,4 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015 (110,0 millions de dollars pour 2013-2014), dont un total de 47,1 millions de dollars (46,7 millions de dollars pour 2013-2014) demeure disponible pour utilisation dans des exercices futurs conformément à la stratégie pluriannuelle de la gestion des ressources de l'ARC.

États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (ARC) conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'ARC est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les renseignements financiers soumis aux *Comptes publics du Canada* et inclus dans le rapport annuel de l'ARC concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations en matière de la comptabilité et de l'établissement de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'ARC. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont effectuées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs.

Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'ARC veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités, et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation, ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminé le 31 mars 2015 a été effectuée conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

Le système de CIRF vise à atténuer les risques jusqu'à un niveau raisonnable fondé sur un processus continu afin d'identifier les principaux risques, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'effectuer des ajustements nécessaires. L'efficacité et le caractère adéquat de la gestion financière de l'ARC et de son système de contrôle interne sont examinés par le personnel de la vérification interne, qui effectue des vérifications périodiques de divers secteurs des opérations de l'ARC et par le Conseil de direction qui est chargé de s'assurer que la direction s'acquitte de ses obligations en matière d'établissement de rapports financiers et de contrôle interne et exerce ses responsabilités par l'intermédiaire du comité de la vérification du Conseil de direction. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité, les présents états financiers ont été examinés par le comité de la vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le comité de la

vérification est indépendant de la direction et tient régulièrement des réunions avec cette dernière, ainsi qu'avec des vérificateurs internes et le vérificateur général du Canada. Les vérificateurs ont un accès complet et libre au comité de la vérification.

Le vérificateur général du Canada effectue des audits indépendants et exprime des opinions distinctes sur les états financiers ci-joints, qui ne comprennent pas une opinion d'audit sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ARC en matière de rapports financiers.

Approuvé par :

Andrew Treusch Commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada	Roch Huppé Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration

Ottawa (Ontario)
Le 28 août 2015

Agence du revenu du Canada
États financiers – Activités de l'Agence

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence, l'état de la variation de la dette nette de l'agence et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général du Canada,

Michael Ferguson, CPA, CA
FCA (Nouveau-Brunswick)

Le 28 août 2015
Ottawa, Canada

État de la situation financière – Activités de l'Agence
au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2014
Passifs		
Salaires à payer	267 026	129 589
Créditeurs et charges à payer (note 4)	120 595	94 901
Congés annuels et compensatoires	188 444	189 672
Indemnités de départ aux employés (note 5e)	606 770	570 114
Indemnités de congé de maladie aux employés (note 5e)	246 742	243 700
Total des passifs	1 429 577	1 227 976
Actifs financiers		
Encaisse	-	54
Somme à recevoir du Trésor	282 102	163 405
Créances et avances (note 6)	10 153	6 624
Total des actifs financiers	292 255	170 083
Dette nette de l'agence	1 137 322	1 057 893
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	12 538	11 963
Immobilisations corporelles (note 7)	393 415	386 327
Total des actifs non financiers	405 953	398 290
Situation financière nette de l'agence	**731 369**	**659 603**

Passifs éventuels (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Andrew Treusch Le commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada	28 août 2015 Date
Richard Thorpe, CPA, CMA, FCMA Administrateur et président du Conseil de direction	28 août 2015 Date

État des résultats et de la situation financière nette de l'Agence – Activités de l'Agence
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2015	2014
	Résultats prévus	Résultats actuels	Résultats actuels
Charges (note 8)			
Observation en matière de déclaration	1 213 019	1 185 957	1 168 252
Services internes	1 172 499	1 155 630	1 131 630
Recouvrements et observation en matière de production des déclarations	710 967	740 480	727 397
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	742 533	726 520	739 130
Aide aux contribuables et aux entreprises	373 886	382 732	387 674
Appels	255 985	264 331	255 706
Programmes de prestations	149 895	149 088	149 618
Ombudsman des contribuables	3 481	2 755	2 676
Total des charges	4 622 265	4 607 493	4 562 083
Revenus non fiscaux (note 9)			
Observation en matière de déclaration	33 595	26 096	20 994
Services internes	151 347	165 488	164 473
Recouvrements et observation en matière de production des déclarations	189 419	193 499	201 089
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	60 395	56 442	59 692
Aide aux contribuables et aux entreprises	61 375	61 126	63 882
Appels	23 739	18 992	20 461
Programmes de prestations	36 245	23 671	25 916
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(66 534)	(64 694)	(63 006)
Total des revenus non fiscaux	489 581	480 620	493 501
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 132 684	4 126 873	4 068 582
Financement du gouvernement et transferts			
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 706 085	3 574 766	3 593 613
Variation des montants à recevoir du Trésor		118 697	31 402
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	423 084	449 754	430 409
Transferts des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 11)		(88 104)	-
Transferts nets d'immobilisations corporelles à d'autres ministères du gouvernement (AMG)		(6)	(5 669)
Coût net des activités administrées au nom de Services partagés Canada		-	(5 975)
Total du financement du gouvernement et des transferts	4 129 169	4 055 107	4 043 780
Coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts	3 515	71 766	24 802
Situation financière nette de l'agence – début de l'exercice		659 603	634 801
Situation financière nette de l'agence – fin de l'exercice		**731 369**	**659 603**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État de la variation de la dette nette de l'agence – Activités de l'Agence
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2015	2014
	Résultats prévus	Résultats actuels	Résultats actuels
Coût (excédent) d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts	3 515	71 766	24 802
Variation des immobilisations corporelles			
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	87 016	91 855	77 493
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(83 267)	(79 171)	(75 040)
Produits de la cession d'immobilisations corporelles		(127)	(157)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(7 369)	(5 463)	(2 079)
Transferts nets d'immobilisations corporelles à d'AMG		(6)	(5 669)
Total de la variation des immobilisations corporelles	(3 620)	7 088	(5 452)
Variation des charges payées d'avance		575	1 613
Augmentation (diminution) nette de la dette nette de l'agence	(3 620)	79 429	20 963
Dette nette de l'agence – début de l'exercice		1 057 893	1 036 930
Dette nette de l'agence – fin de l'exercice		**1 137 322**	**1 057 893**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2014
Activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 126 873	4 068 582
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(79 171)	(75 040)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(5 463)	(2 079)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	(449 754)	(430 409)
Transfert des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 11)	88 104	-
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	3 475	(30 737)
Variation des charges payées d'avance	575	2 388
Variation des salaires à payer	(137 437)	(45 043)
Variation des créditeurs et charges à payer	(25 694)	23 565
Variation des congés annuels et compensatoires	1 228	(2 047)
Variation des indemnités de départ aux employés	(36 656)	10 397
Variation des indemnités de congé de maladie aux employés	(3 042)	(8 500)
Encaisse utilisée par les activités d'exploitation	3 483 038	3 511 077
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	91 855	77 493
Produit de la cession d'immobilisations corporelles	(127)	(157)
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	91 728	77 336
Encaisse utilisée par les activités de l'ARC	3 574 766	3 588 413
Encaisse utilisée au nom de Services partagés Canada pour les activités transférées	-	5 200
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	**3 574 766**	**3 593 613**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC administre des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'ARC opère dans les activités de programmes suivants :

a) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;

b) Services internes : fournit des services internes à travers l'ARC, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière et les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;

c) Recouvrements et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière de production et de remises;

d) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;

e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;

f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC;

g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;

h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'agence et les activités administrées. Les états financiers – Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers – Activités Administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour le gouvernement fédéral, une province, un territoire, les Premières nations et d'autres organismes. La séparation des activités de l'agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'ARC sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, puisqu'ils ne peuvent être comptabilisés que par un gouvernement et non par l'agence fiscale qui administre ces opérations.

Aux termes de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les principes comptables utilisés s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

a) Crédits parlementaires

L'ARC est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La présentation des crédits consentis à l'ARC ne correspond pas à la présentation établie selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'État de la situation financière et l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité. L'état des résultats prospectifs – Activités de l'Agence et ses notes complémentaires intégrés au Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015 est la source d'information pour les résultats prévus dans les états financiers.

b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'ARC utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les entrées de fonds réutilisables et toutes les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

d) Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement et sont comptabilisées comme des charges à leur coût estimatif.

e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'ARC.

Les revenus non fiscaux qui ne sont pas disponibles à être dépenser à nouveau ne peuvent servir à acquitter les passifs de l'ARC. Bien que l'on s'attende à ce que la gestion maintienne le contrôle comptable, elle n'a pas l'autorité sur la disposition des revenus non réutilisables. Par conséquent, les revenus non réutilisables sont considérés comme étant gagnés pour le compte du gouvernement du Canada et sont donc présentés en réduction du montant brut des revenus de l'ARC.

f) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charge au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

g) Avantages sociaux des employés

a) Régime de retraite

Tous les employés admissibles de l'ARC participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'ARC. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'ARC sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'ARC n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

b) Régime de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC participe aux régimes d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés ont droit à des avantages sociaux liés aux soins de santé et dentaires, tel que prévu dans les conventions collectives et les conditions d'emploi. Les cotisations de l'ARC aux régimes, qui sont fournies gratuitement par le Secrétariat du Conseil du Trésor, sont enregistrées au coût selon un pourcentage de la charge de salaires et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale de l'ARC à l'endroit de ces régimes. Les dispositions législatives en vigueur ne requièrent pas que l'ARC verse des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ces régimes.

c) Indemnités de départ

Certains employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. Ces indemnités constituent pour l'ARC une obligation dont le règlement entraînera des paiements au cours des prochains exercices. Le passif relatif aux indemnités gagnées par les employés de l'ARC est établi à partir d'information provenant des résultats d'une évaluation actuarielle fondée sur la méthode de répartition des indemnités au prorata du service. Des changements aux hypothèses actuarielles ainsi que des variations entre les résultats réels et les résultats prévus du régime d'indemnités de départ donnent lieu à des gains ou pertes actuariels. Ces gains ou pertes sont amortis sur une base linéaire selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des employés à partir de l'exercice suivant celui au cour duquel ils ont été constatés.

d) Indemnités de congé de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des indemnités de congé de maladie jusqu'à la retraite ou à la cessation d'emploi conformément à leurs conditions d'emploi. Les indemnités de congé de maladie sont gagnées en fonction des services rendus par les employés et sont payées lors d'une absence pour cause de maladie ou de blessure. Ce sont des avantages qui s'accumulent mais qui ne s'acquièrent pas, c'est-à-dire qui peuvent être reportés à des années ultérieures, mais ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés pour d'autres fins. Un passif est comptabilisé pour les crédits de congé de maladie dont on prévoit l'utilisation dans les années ultérieures en excès des allocations futures au moyen d'une évaluation actuarielle fondée sur la méthode de répartition des prestations. Des changements aux hypothèses actuarielles ainsi que des variations entre les résultats réels et les résultats prévus du régime d'indemnités de congé de maladie donnent lieu à des gains ou pertes actuariels. Ces gains ou pertes sont amortis sur une base linéaire selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des employés à partir de l'exercice suivant celui au cour duquel ils ont été constatés.

h) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'ARC et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'ARC a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation pour s'acquitter de ses passifs.

i) Créances et avances

Les créances et avances sont présentés au moindre du coût ou de la valeur nette de réalisation. Une provision pour créances douteuses est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

j) Immobilisations corporelles

Tous les frais initiaux de 10 000 $ et plus engagés par l'ARC pour l'achat ou le développement des immobilisations corporelles sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans

Les immobilisations en cours de construction ou en développement sont comptabilisé comme des dépenses au fur et à mesure que les coûts sont encourus et ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'ARC est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

l) Conversion des devises

Les transactions qui découlent d'une opération en devises sont converties en dollars canadiens en appliquant le taux de change en vigueur au moment de ces transactions. Les gains et les pertes sur change résultant des transactions en devises sont inclus dans la catégorie autre services et charges dans la note 8 – Information sectorielle – Charges.

m) Instruments financiers

L'ARC utilise des instruments financiers non dérivés dans le cadre de ses opérations. Ces instruments financiers ont donné lieu à des actifs financiers et passifs financiers qui sont évalués au coût ou au coût après amortissement, selon le tableau ci-dessous.

Actifs financiers et passifs financiers	Évaluation
Encaisse	Coût
Créances et avances	Coût après amortissement
Salaires à payer	Coût
Créditeurs et charges à payer	Coût
Congés annuels et compensatoires	Coût

n) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des passifs, des actifs, des revenus, des charges et des divulgations connexes déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ et congé de maladie aux employés, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et les services fournis gratuitement sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Les estimations de la direction sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les modifications sont comptabilisées dans les états financiers de l'exercice au cours duquel elles deviennent connues.

3. Crédits parlementaires

L'ARC reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'État de la situation financière et dans l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'ARC, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	3 391 870	3 392 504
Crédit 5 – Dépenses en capital	123 414	110 012
Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	166 085	164 016
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	174	222
Charges législatives :		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	447 675	458 805
Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*[1]	(15 119)	42 345
Versements d'allocations spéciales pour enfants[1]	214 761	235 403
Autres	3 536	1 267
	4 332 396	4 404 574
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans l'exercice ultérieur[2] :		
Crédit 1	(214 323)	(292 514)
Crédit 5	(47 123)	(46 711)
Crédits annulés :		
Crédit 1	(10 117)	(2 489)
Charges liées aux activités administrées[1]	(199 672)	(277 750)
	(471 235)	(619 464)
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 861 161**	**3 785 110**

1 **Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers - Activités administrées.**

2 **En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'ARC est annulée à la fin de l'exercice suivant.**

b) Rapprochement du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts et des crédits parlementaires utilisés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 126 873	4 068 582
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(79 171)	(75 040)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	1 871	2 277
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations corporelles	(5 584)	(2 204)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	(449 754)	(430 409)
Autres	(134)	11 547
	(532 772)	(493 829)
Variation des actifs non financiers touchant les crédits :		
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 7)	91 855	77 493
Moins : variation de la capitalisation des dépenses d'années antérieures	278	109
Variation des charges payées d'avance	575	2 388
Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 11)	88 104	-
	180 812	79 990
Variation des besoins de financement futurs :		
Salaires, congés annuels et compensatoires	(39 130)	(34 467)
Indemnités de départ aux employés	(36 656)	10 398
Indemnités de congé de maladie aux employés	(3 042)	(8 500)
	(78 828)	(32 569)
Revenus non fiscaux réutilisables (note 9)	165 076	162 936
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 861 161**	**3 785 110**

4. Créditeurs et charges à payer

Les créditeurs et charges à payer sont évalués au coût, et la plupart sont dus dans les 30 jours suivant la fin de l'année financière.

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Créditeurs et charges à payer – apparentés	56 630	33 453
Créditeurs et charges à payer – tiers	63 965	61 448
	120 595	**94 901**

5. Avantages sociaux des employés

a) Régime de retraite

L'ARC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique (le Régime), qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'inflation.

L'ARC et les employés contribuent au Régime. En raison de la modification de la *Loi sur la pension de la fonction publique* à la suite de la mise en œuvre de provisions liées à la *Loi de 2012 sur l'emploi et la croissance*, les employés cotisants ont été répartis en deux groupes. Les cotisants du groupe 1 sont les membres existants du régime au 31 décembre 2012, et les cotisants du groupe 2 sont les membres qui ont rejoint le Régime à partir du 1er janvier 2013.

Chaque groupe a un taux de cotisation distinct. La dépense de l'année courante pour les contributions de l'ARC pour les membres du groupe 1 représente environ 1,41 fois (1,6 fois en 2013-2014) les cotisations des employés et, pour les membres du groupe 2, environ 1,39 fois (1,5 fois en 2013-2014) les cotisations des employés.

Les cotisations au Régime au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	306 030	322 586
Cotisations salariales	217 120	203 861

La responsabilité de l'ARC envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

b) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC contribue pour tous les employés admissibles au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. La responsabilité de l'ARC envers ces régimes est limitée à ses cotisations (référer à la note 10).

c) Indemnités de départ

L'ARC paie des indemnités de départ à ses employés assujettis fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités sont non capitalisées. Les indemnités seront versées au moyen des crédits futurs.

d) Indemnités de congé de maladie

Les employés disposent, selon les services rendus, d'un crédit annuel maximum de 15 jours de congé rémunéré qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils s'absentent pour cause de maladie ou de blessure. Les employés peuvent accumuler les crédits de congé de maladie inutilisés à chaque année. Les congés accumulés peuvent être utilisés au cours des exercices ultérieurs dans la mesure où la durée du congé de maladie ou pour blessure de l'employé dépasse le nombre de crédits attribués pour l'exercice en cours. L'utilisation des congés de maladie accumulés prend fin au moment de la cessation d'emploi. Ces indemnités ne sont pas capitalisées. Elles seront payées au moyen des crédits futurs.

e) Évaluation des avantages sociaux

Annuellement, au 31 mars de chaque année, l'ARC obtient une évaluation actuarielle de l'obligation au titre des avantages sociaux constitués des employés pour les fins comptables.

Les variations de l'exercice de la valeur actuarielle de ces obligations au titre des avantages sociaux constitués des employés qui est utilisée pour déterminer les passifs au titre des avantages sociaux des employés présentés dans l'État de la situation financière au 31 mars sont les suivantes :

	Indemnités de départ		Indemnités de congé de maladie	
	2015	2014	2015	2014
	(en milliers de dollars)			
Obligations au titre des avantages sociaux constitués des employés au début de l'exercice	519 956	580 511	214 800	235 200
Prestations constituées[1,2]	68 992	28 117	36 300	41 300
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 8)	17 976	15 226	7 500	6 300
Prestations versées	(46 062)	(53 740)	(38 600)	(39 100)
(Gain)/perte actuariel	68 537	(50 158)	(5 400)	(28 900)
Obligations au titre des avantages sociaux constitués des employés à la fin de l'exercice	629 399	519 956	214 600	214 800
Gain/(perte) actuariel cumulé net	(18 379)	50 158	34 300	28 900
Moins : amortissement de gain actuariel net[1]	4 250	-	2 158	-
Gain/(perte) actuariel non amorti cumulé net	(22 629)	50 158	32 142	28 900
Passifs au titre des avantages sociaux des employés	**606 770**	**570 114**	**246 742**	**243 700**

1 Ces dépenses représentes les indemnités de départ et congé de maladie qui sont inclut dans la catégorie des Autres avantages et indemnité dans la note 8.

2 Les indemnités de départ constituées divulgués pour l'exercice terminé le 31 mars 2015 inclus un ajustement de 44 391 764 $ aux prestations constituées à la suite d'améliorations apportées aux données sous-jacentes.

f) Hypothèses actuarielles

Des hypothèses actuarielles sont utilisées pour évaluer les obligations au titre des indemnités de départ et de congés de maladie constituées aux employés et comprend des estimations du taux d'actualisation et de croissance annuelle des salaires. Ces hypothèses sont examinées au 31 mars de chaque année et sont basées sur les meilleures estimations de la direction. L'évaluation actuarielle au 31 mars 2015 pour les obligations des indemnités de départ et de congé de maladie a utilisé un taux d'actualisation de 2,4 % et une croissance salariale annuelle de 2,0 % - 2,6 % (3,53 % et 2,0 % - 2,6 % respectivement au 31 mars 2014). La durée moyenne estimative du reste de la carrière active est de 13,3 années pour les indemnités de congé de maladie et de 11,8 années pour les indemnités de départ au 31 mars 2015 (13,4 années et 11,8 années respectivement au 31 mars 2014).

g) Analyse de sensibilité

Des variations dans les hypothèses peuvent mener à des estimations beaucoup plus élevées ou réduites des obligations cumulées au titre des avantages sociaux des employés. Le tableau ci-dessous illustre l'incidence possible d'une variation de 1 % dans les hypothèses actuarielles principales, étant le taux d'actualisation et le taux de croissance des salaires.

	Indemnités de départ		Indemnités de congé de maladie	
	2015	2014	2015	2014
	(en milliers de dollars)			
Impact possible sur l'obligation au titre des avantages sociaux des employés dû à :				
Augmentation de 1 % du taux d'actualisation	(53 281)	(40 385)	(12 700)	(11 200)
Diminution de 1 % du taux d'actualisation	62 575	47 004	14 400	12 300
Augmentation de 1 % du taux de croissance des salaires	61 908	47 092	18 600	12 700
Diminution de 1 % du taux de croissance des salaires	(53 755)	(41 187)	(16 700)	(11 800)

6. Créances et avances

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Créances – apparentés	6 842	2 622
Créances – tiers	898	562
Avances à des employés	689	1 454
Trop-payés de salaire	2 330	2 773
	10 759	7 411
Moins : provision pour créances douteuses	(606)	(787)
Total des créances et avances	10 153	6 624

7. Immobilisations corporelles

Catégorie d'immobilisations corporelles	Coût				
	Solde d'ouverture	Acquisitions	Cessions et ajustements	Transferts à d'AMG	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	7 446	204	(681)	(38)	6 931
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	836 999	91 135	(8 768)	(294)	919 072
Véhicules et autres moyens de transport	1 996	286	(482)	-	1 800
Matériel lié aux technologies de l'information	6 760	230	(384)	-	6 606
Total	**853 201**	**91 855**	**(10 315)**	**(332)**	**934 409**

Catégorie d'immobilisations corporelles	Amortissement cumulé				
	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Cessions et ajustements	Transferts à d'AMG	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	4 407	500	(583)	(33)	4 291
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	454 959	78 205	(3 269)	(293)	529 602
Véhicules et autres moyens de transport	1 277	275	(477)	-	1 075
Matériel lié aux technologies de l'information	6 231	191	(396)	-	6 026
Total	**466 874**	**79 171**	**(4 725)**	**(326)**	**540 994**

Catégorie d'immobilisations corporelles	Valeur comptable nette – 2015	Valeur comptable nette – 2014
	(en milliers de dollars)	
Matériel, outillage et ameublement	2 640	3 039
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	389 470	382 040
Véhicules et autres moyens de transport	725	719
Matériel lié aux technologies de l'information	580	529
Total	**393 415**	**386 327**

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 89 657 175 $ au 31 mars 2015 (80 843 958 $ au 31 mars 2014).

8. Information sectorielle – Charges

La présentation de l'information sectorielle est fondée sur les activités de programme de l'ARC, tel que décrit dans la note 1 des états financiers. La présentation par secteur est fondée sur les mêmes conventions comptables décrites à la note 2, Sommaire des principales conventions comptables. Le tableau qui suit présente les charges engagées pour les principales activités de programme, par principaux articles de dépenses. Voici les résultats de chaque secteur pour la période :

	Observation en matière de déclaration	Services internes	Recouvrements et observation en matière de production des déclarations	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	Ombudsman des contribuables	2015	2014
									(en milliers de dollars)	
Personnel :										
Salaires	726 243	512 480	432 276	319 356	236 697	120 245	71 421	1 462	2 420 180	2 408 276
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux aux employés tels que décrits dans la note 5)	304 465	212 190	177 984	128 442	93 693	49 290	28 729	832	995 625	979 750
	1 030 708	724 670	610 260	447 798	330 390	169 535	100 150	2 294	3 415 805	3 388 026
Services professionnels et d'affaires	18 894	246 256	24 286	4 652	4 350	70 030	1 438	131	370 037	372 352
Locaux	86 192	79 655	64 506	38 965	36 483	16 590	8 723	211	331 325	349 810
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	-	-	-	142 133	-	-	-	-	142 133	142 772
Transports et communications	16 946	23 968	11 730	50 737	3 038	720	18 842	6	125 987	115 408
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	13 257	10 994	18 831	25 499	3 010	1 383	6 197	-	79 171	75 040
Autres services et charges	5 497	13 528	3 307	2 931	1 163	4 012	12 128	7	42 573	28 726
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 5)	7 687	5 405	4 552	3 340	2 464	1 264	747	17	25 476	21 526
Services de réparation et d'entretien	231	20 278	29	759	48	6	7	-	21 358	17 102
Fournitures et approvisionnements	2 657	7 281	1 238	6 632	633	492	289	7	19 229	20 094
Achats de matériel	3 200	11 202	1 360	1 542	672	179	526	66	18 747	17 056
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	113	6 730	61	452	335	5	3	11	7 710	8 805
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	5	4 826	-	753	-	-	-	-	5 584	2 204
Location de matériel	570	837	320	327	146	115	38	5	2 358	3 162
Total des charges	**1 185 957**	**1 155 630**	**740 480**	**726 520**	**382 732**	**264 331**	**149 088**	**2 755**	**4 607 493**	**4 562 083**

9. Information sectorielle – Revenus non fiscaux

La présentation de l'information sectorielle est fondée sur les activités de programme de l'ARC, tel que décrit dans la note 1 des états financiers. La présentation par secteur est fondée sur les mêmes conventions comptables décrites à la note 2. Sommaire des principales conventions comptables. Le tableau qui suit présente les revenus non fiscaux générés pour les principales activités de programme, par principaux types de revenus non fiscaux. Voici les résultats de chaque secteur pour la période :

	Observation en matière de déclaration	Services internes	Recouvrements et observation en matière de production des déclarations	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	2015	2014
								(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1									
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	-	29 812	87 242	16 200	31 394	9 141	530	174 319	182 794
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	-	27 183	74 634	17 366	18 050	3 992	-	141 225	147 771
	-	56 995	161 876	33 566	49 444	13 133	530	315 544	330 565
Revenus non fiscaux réutilisables									
Frais de services	715	49 739	120	2 648	262	-	706	54 190	56 496
Frais d'administration – provinces et territoires	21 321	45 114	4 277	13 111	1 067	2 962	20 572	108 424	104 115
Divers revenus réutilisables	646	14	-	9	1 759	-	34	2 462	2 325
	22 682	94 867	4 397	15 768	3 088	2 962	21 312	165 076	162 936
Revenus non fiscaux non réutilisables									
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	3 414	13 298	27 226	7 108	8 594	2 456	1 829	63 925	61 834
Divers revenus non fiscaux	-	328	-	-	-	441	-	769	1 172
	3 414	13 626	27 226	7 108	8 594	2 897	1 829	64 694	63 006
Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	26 096	165 488	193 499	56 442	61 126	18 992	23 671	545 314	556 507
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(3 414)	(13 626)	(27 226)	(7 108)	(8 594)	(2 897)	(1 829)	(64 694)	(63 006)
Total des revenus non fiscaux	**22 682**	**151 862**	**166 273**	**49 334**	**52 532**	**16 095**	**21 842**	**480 620**	**493 501**

10. Opérations entre apparentés

L'ARC est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada en vertu du principe de propriété commune. Les opérations effectuées par l'ARC avec les sociétés d'État sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. Les opérations avec d'autres organismes et ministères du gouvernement sont conclues en utilisant la formule de recouvrement de coûts, à l'exception des transferts d'immobilisations corporelles qui sont effectués à la valeur comptable nette.

Au cours de l'exercice, l'ARC a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services fournis gratuitement qui ont été comptabilisés sont :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires – Secrétariat du Conseil du Trésor	228 066	208 083
Services de technologie de l'information – Services partagés Canada	179 474	175 502
Services juridiques – Justice Canada	33 702	38 168
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	2 594	2 662
Services de la paye – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	4 563	4 553
Indemnités pour accidents du travail – Emploi et Développement social Canada	1 355	1 441
Total	**449 754**	**430 409**

11. Transferts des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages

Le gouvernement du Canada a mis en œuvre les paiements de salaires en arrérages en 2014-2015. Par conséquent, un paiement ponctuel a été versé aux employés et sera recouvré des employés à l'avenir. La transition vers les paiements de salaires en arrérages s'inscrit dans l'initiative de transformation qui remplace le système de paie et permet également de simplifier et de moderniser les processus de paie. Ce changement apporté au système de paie n'a pas eu d'incidence sur les charges de l'ARC. Cependant, cela a occasionné l'utilisation des autorisations de dépenses supplémentaires par l'ARC. Avant la fin de l'exercice, ces paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages ont été transférés à un compte central administré par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui est responsable de l'administration du système de paie du gouvernement.

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence de revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil incluses dans le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts sont les suivantes :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Conseil de direction		
Rémunération	267	290
Frais de voyage	77	77
Services professionnels et autres charges	78	81
	422	448
Autres frais connexes		
Appuie du Secrétariat de l'Agence	596	650
Total	**1 018**	**1 098**

13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'ARC est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou qui émanent du cours normal des activités de l'agence telles que décrites à la note 2. Le montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisé dans les créditeurs et charges à payer, basé sur la meilleure estimation actuelle de la contrepartie nécessaire pour régler les passifs présents à la fin de la période considérée, en tenant compte des risques et des incertitudes entourant les passifs. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2015, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 10 592 354 $ (11 481 104 $ au 31 mars 2014) qui est basé sur la meilleure estimation de la direction déterminée cas par cas.

14. Gestion des risques financiers

L'ARC utilise des instruments financiers non dérivés dans le cadre de ses opérations qui génèrent des actifs financiers et passifs financiers. Ces passifs financiers comprennent les salaires à payer, les créditeurs et charges à payer et les congés annuels et compensatoires. L'encaisse, les créances et les avances représentent ces actifs financiers.

L'ARC est exposée au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de marché liés à ses instruments financiers.

Le risque de crédit est le risque qu'un tiers devant une somme d'argent à l'ARC ne puisse pas s'acquitter de son obligation, créant une perte financière pour l'ARC. L'exposition maximale de l'ARC au risque de crédit s'est élevé à 10 152 549 $ en date du 31 mars 2015 (6 624 223 $ au 31 mars 2014), qui est égale à la valeur comptable de ses créances et avances. Puisque la grande majorité des créances et avances de l'ARC est soit avec d'autres ministères du gouvernement ou avec des employés, le risque de crédit est faible.

Le risque de liquidité est le risque que l'ARC éprouve des difficultés à respecter ses obligations associées à ses passifs financiers. Le risque de liquidité de l'ARC est minime étant donné que l'ARC reçoit la majorité de son financement par l'entremise de crédits parlementaires annuels et maintient des contrôles rigoureux sur la gestion des dépenses.

Le risque de marché est défini comme le risque que les flux monétaires futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de changements dans les taux de change, les taux d'intérêt et/ou d'autres taux. L'exposition de l'ARC au risque de marché est limitée aux fluctuations du taux de change et l'impact de ces variations sur les flux monétaires de l'ARC est négligeable, car ses transactions financières en devises étrangères sont négligeables.

L'exposition de l'ARC à ces risques et les politiques et procédures de gestion pour les gérer n'ont pas changé de manière significative depuis l'exercice précédent.

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'agence (non audité)

Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements complémentaires non audités sur les activités de l'Agence, fondé sur une comptabilité d'exercice, ayant trait à des sujets inclus dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation de cette discussion et analyse des états financiers incombe à la direction de l'ARC.

Capacité de fournir des services

L'effectif de l'ARC de plus de 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de l'exercice 2014-2015, cet effectif était composé en moyenne de 79 % d'employés permanents, 19 % d'employés à terme et 2 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (31 %), administration centrale (24 %), Prairies (13 %), Québec (12 %), Pacifique (11 %) et Atlantique (9 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans plus de 30 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux, ainsi que des services liés aux programmes et des services internes pour soutenir ces programmes.

La fonction de la technologie de l'information (TI) de l'ARC est indispensable à sa capacité d'offrir des services aux Canadiens. Elle comprend une importante infrastructure de la TI, gérée principalement par Services partagés Canada (SPC), et comprend le développement et l'entretien d'applications au sein d'un environnement informatique réparti.

Gestion du risque

L'ARC est consciente que divers risques pourraient avoir des implications potentielles sur sa situation financière et ses opérations. Sa division de la gestion des risques de l'entreprise (GRE) de la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques joue un rôle clé en veillant à ce que les risques soient identifiés, que les impacts soient évalués et que des stratégies de gestion des risques soient adoptées, notamment en produisant le Profil des risques de l'entreprise de l'ARC.

De plus amples détails sur la GRE à l'ARC sont abordés dans le présent rapport. Cette discussion et analyse des états financiers élaborera sur des risques financiers précis tout au long de son contenu, le cas échéant.

Faits saillants financiers

Deux conjonctures ont influencé significativement les résultats de 2014-2015 dans les états financiers.

Régime de paie en arrérages

Conformément à la transformation de l'administration de la paie, le gouvernement du Canada s'emploie à moderniser sa solution de paie et à rationaliser les processus opérationnels. Ce faisant, il adoptera des pratiques de paie standards de l'industrie, qui s'harmonisent avec son programme de modernisation des services communs et d'amélioration des services de paie aux employés. Afin d'adapter ses processus, le gouvernement du Canada a mis en oeuvre l'initiative sur les paiements de salaires en arrérages en 2014-2015 pour tous les employés payés toutes les deux semaines. En mai 2014, un paiement ponctuel a été versé aux employés payés toutes les deux semaines sur une base actuelle. Ce paiement a été versé afin d'éviter de causer des difficultés financières aux employés, au moment où le gouvernement passe aux paiements de salaires en arrérages.

Avant cette transition, la paie des employés était calculée et traitée avant que le travail soit effectué, afin que le paiement soit versé au dernier jour de travail de la période de deux semaines. Désormais, les employés sont payés pour la période de travail se terminant deux semaines avant l'émission du paiement. Les services de rémunération aux employés ont ainsi pu être améliorés, grâce au traitement plus rapide des changements de leur paie, entraînant ainsi une réduction du nombre de rajustements apportés à la paie d'un employé dans les paiements subséquents, de même qu'une plus grande transparence et une prévisibilité des bénéfices constitués.

Gestion des ressources de l'ARC

L'ARC a géré en respectant les pouvoirs approuvés par le Parlement pour 2014-2015, avec des fonds sous-utilisés de 261,4 millions de dollars, ou 6 %, tout en se conformant aux restrictions budgétaires. Ce montant en grande partie prévu et prêt à être utilisé en 2015-2016 constitue un élément crucial de la stratégie de gestion des ressources afin d'aborder les défis d'ordre financier connus et nouveaux.

Pour 2014-2015, les délais dans la ratification des conventions collectives ont exigé l'établissement d'une provision de paiements rétroactifs, ce qui constitue une composante importante de la situation nette prévue de l'ARC. Le Plan d'investissement stratégique financé à l'interne est une autre composante importante. Les projets de TI importants pourraient faire face à des défis, en raison de la grande longévité et de la nature complexe de ces projets.

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des ressources, l'ARC examine et révise sans cesse ses plans et ses priorités afin de veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources gouvernementales et à l'atteinte de ses principales activités de base. En 2014-2015, la majorité des cibles de rendement clés ont été atteintes ou dépassées.

Discussion et analyse

Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2014-2015 s'élevaient à 4 126,9 millions de dollars, ce qui correspond à une augmentation de 58,3 millions de dollars par rapport au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 2013-2014, qui s'élevaient à 4 068,6 millions de dollars.

Les détails du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts sont illustrés ci-dessous (voir note 8 aux États Financiers – Activités de l'Agence, pour une décomposition additionnelle des coûts par catégorie) :

Figure 1 : Détails du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts

	2015	2014	Écart
	(en milliers de dollars)		
Personnel	3 415 805	3 388 026	27 779
Locaux	331 325	349 810	(18 485)
Matériel et services de TI	346 262	325 059	21 203
Transport	124 081	113 729	10 351
Services professionnels et d'affaires excluant TI	140 175	149 304	(9 129)
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec	142 133	142 772	(639)
Autres	107 713	93 383	14 329
Total des charges	**4 607 493**	**4 562 083**	**45 409**
Moins : Revenus non fiscaux	480 620	493 501	(12 881)
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	**4 126 873**	**4 068 582**	**58 290**

Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) constituent le coût principal de l'ARC, représentant 74 % des charges totales, alors que le 26 % de charges résiduelles constituent en divers autres coûts tels que les locaux, le matériel et les services de la technologie de l'information.

L'augmentation des charges liées au personnel de 27,8 millions de dollars est principalement attribuable aux augmentations économiques annuelles de salaires et aux augmentations salariales conformément aux dispositions des conventions collectives, et aux augmentations liées aux indemnités de départ des employés. Ces charges sont en partie contrebalancées par une légère baisse de la main d'œuvre diminuant les dépenses salariales et d'une diminution de la contribution de l'employeur au Régime de pension de la fonction publique.

Les charges non relatives au personnel ont augmenté de 17,6 millions de dollars en 2014-2015. Cet écart s'explique majoritairement par une augmentation des frais de poste en raison de la hausse des tarifs chargés par la Société canadienne des postes, des nouveaux services externes d'entreposage et de stockage pour l'administration des dossiers de l'ARC et d'une augmentation des services de la TI. Ces charges sont en partie contrebalancées par une baisse des coûts d'aménagement et des services juridiques.

Les revenus non fiscaux ont légèrement diminué en 2014-2015, en raison d'une modification apportée à l'approche de recouvrement des coûts utilisée par l'ARC dans la prestation de services à Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour l'administration du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Situation financière

La variation dans la situation financière nette de l'Agence par rapport à celle de l'année précédente est la suivante :

Figure 2 : État de la situation financière

	2015	2014	Écart
	(en milliers de dollars)		
Passifs	1 429 577	1 227 976	201 601
Actifs financiers	292 255	170 083	122 172
Dette nette de l'agence	1 137 322	1 057 893	79 429
Actifs non financiers	405 953	398 290	7 663
Situation financière nette de l'agence	**731 369**	**659 603**	**71 766**

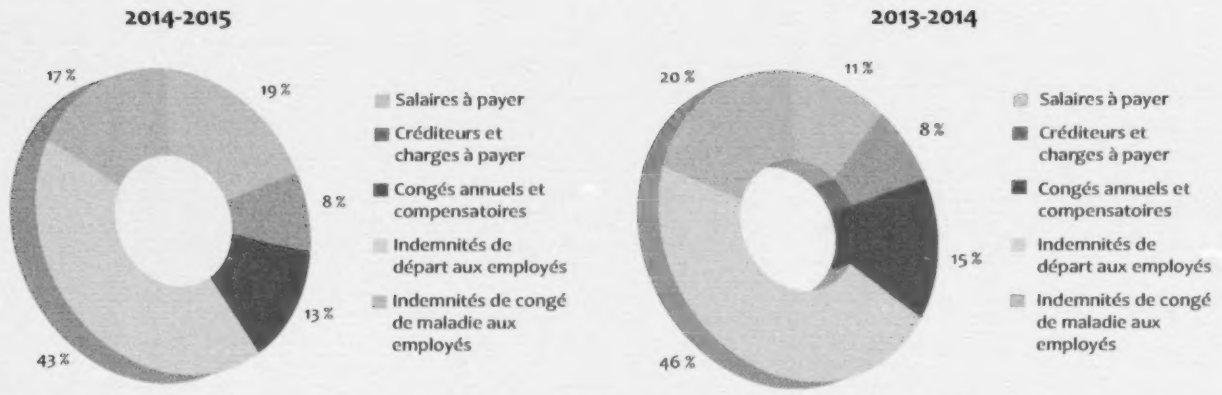
Passifs

Le passif a augmenté de 88,1 millions de dollars en raison de la mise en œuvre de l'initiative de paiements de salaires en arrérages en 2014-2015. Un montant de 25,5 millions de dollars payable au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) à la fin de l'exercice pour la portion de l'employeur des régimes de prestations aux employés a contribué à l'augmentation du passif.

Les avantages sociaux aux employés représentent une composante importante du passif de l'ARC. Ils comprennent les obligations relatives aux indemnités de départ et de congé de maladie, de même que les congés annuels et compensatoires courus.

Les indemnités de départ aux employés demeurent l'obligation la plus importante de l'ARC, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Figure 3 : Passif par catégorie



Les indemnités de congé de maladie et de départ aux employés représentent 60 % du passif total de l'ARC en 2014-2015. Il s'agit d'un passif important, qui exige l'utilisation d'estimations et d'hypothèse de la direction afin de déterminer leur valeur actuelle au 31 mars chaque année. Par conséquent, il existe un risque financier d'inexactitude pour la situation financière de l'ARC, lorsque le passif réel et les dépenses connexes peuvent varier considérablement des estimations actuelles. Pour minimiser ce risque, l'ARC fait appel à l'expertise du Bureau de l'actuaire en chef, qui lui présente un rapport d'évaluation actuarielle chaque année, dans lequel il aborde les hypothèses actuarielles et la méthode utilisées pour déterminer la valeur actuarielle actuelle de ces avantages aux employés. Les hypothèses actuarielles qu'utilise l'ARC sont conformes à celles du gouvernement du Canada.

Même si l'obligation relative aux prestations de départ aux employés a augmenté en 2014-2015 en raison des prestations gagnées par les employés, sa proportion du passif total de l'ARC a baissé, compte tenu des salaires à payer supplémentaires issus de la mise en œuvre du transfert des paiements de salaires en arrérages.

Actifs financiers

L'augmentation des actifs financiers est corrélée à des augmentations précises du passif, étant donné qu'une créance est créée pour le passif qui n'est pas réglé à la fin de l'exercice, mais pour lequel les appropriations ont été utilisées. Cette créance, la Somme à recevoir du Trésor, représente la somme nette que l'ARC est en droit de retirer du Trésor administré par le receveur général du Canada sans utiliser des appropriations supplémentaires pour s'acquitter de ses obligations. Les salaires à payer résultant du transfert des paiements de salaires en arrérages, ainsi que le compte créditeur au SCT pour les régimes de prestations des employés ont contribué en grande partie à l'augmentation des actifs financiers.

Actifs non financiers

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 123,4 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015 (110,0 millions de dollars en 2013-2014), dont un total de 47,1 millions de dollars (46,7 millions de dollars en 2013-2014) demeurent disponibles aux fins d'utilisation dans les années futures, conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

La valeur comptable nette des immobilisations corporelles est demeurée relativement stable en 2014-2015 et elle affiche une augmentation nette de 7,1 millions de dollars. La grande majorité des immobilisations corporelles détenues par l'ARC sont liés à la TI, particulièrement les logiciels développés à l'interne. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'un éventail complet de programmes fiscaux et de prestations au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, l'ARC a des besoins en logiciels spécialisés qui sont principalement réalisés à l'interne, par l'élaboration d'applications personnalisées à l'interne par les employés de l'ARC.

Afin d'accorder la priorité aux décisions d'investissement relatives aux logiciels développés à l'interne et de soutenir une gestion efficace des ressources, le Comité des finances (CF) de l'ARC supervise les projets d'investissement de plus d'un million de dollars. Tous les projets présentés au CF doivent posséder une attestation officielle de la Division de la GRE selon laquelle un processus de gestion du risque de l'ARC a été suivi et que la présentation contient des renseignements fiables sur les risques. Le processus d'attestation se déroule à diverses étapes de l'exécution du projet. Des renseignements sur les risques de l'entreprise sont également utilisés afin d'alimenter l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de l'ARC, un plan à long terme pour les investissements futurs importants. L'harmonisation avec les priorités décrites dans le Profil des risques de l'ARC est l'un des points à considérer utilisé pour guider l'établissement des priorités pour les initiatives.

Comparaison d'information financière sur cinq exercices

Les tableaux suivants présentent une comparaison d'information financière sur cinq exercices basée sur les principes comptables décrits dans la note 2 aux états financiers audités.

Figure 4 : État de la situation financière

	2011	2012	2013	2014	2015
	(en milliers de dollars)				
Passifs					
Salaires à payer	56 568	78 257	84 546	129 589	267 026
Créditeurs et charges à payer	184 086	152 187	118 466	94 901	120 595
Obligation au titre d'immobilisations corporelles louées	13 304	-	-	-	-
Congés annuels et compensatoires	180 775	182 977	187 625	189 672	188 444
Indemnités de départ aux employés	633 270	732 313	580 511	570 114	606 770
Indemnités de congé de maladie aux employés	-	234 700	235 200	243 700	246 742
Total des passifs	1 068 003	1 380 434	1 206 348	1 227 976	1 429 577
Actifs financiers					
Encaisse	84	77	67	54	-
Somme à recevoir du Trésor	223 385	175 851	132 003	163 405	282 102
Créances et avances	7 737	8 382	37 348	6 624	10 153
Total des actifs financiers	231 206	184 310	169 418	170 083	292 255
Dette nette de l'agence	836 797	1 196 124	1 036 930	1 057 893	1 137 322
Actifs non financiers					
Charges payées d'avance	21 940	12 953	10 350	11 963	12 538
Immobilisations corporelles	539 471	403 936	391 779	386 327	393 415
Total des actifs non financiers	561 411	416 889	402 129	398 290	405 953
Situation financière nette de l'agence	275 386	779 235	634 801	659 603	731 369

Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Figure 5 : Information sectorielle – Charges

	2011	2012	2013	2014	2015
	(en milliers de dollars)				
Personnel :					
Salaires	2 331 814	2 360 040	2 381 913	2 408 276	2 420 180
Autres avantages et indemnités	1 077 517	1 184 690	979 491	979 750	995 625
	3 409 331	3 544 730	3 361 404	3 388 026	3 415 805
Services professionnels et d'affaires	204 313	259 437	368 636	372 352	370 037
Locaux	327 413	344 894	348 320	349 810	331 325
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	142 179	141 067	142 222	142 772	142 133
Transports et communications	194 861	160 653	126 048	115 408	125 987
Amortissement des immobilisations corporelles	94 564	94 770	70 131	75 040	79 171
Autres services et charges	39 896	47 102	39 120	28 726	42 573
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées	-	-	24 749	21 526	25 476
Services de réparation et d'entretien	94 849	68 769	30 274	17 102	21 358
Fournitures et approvisionnements	30 557	26 319	23 951	20 094	19 229
Achats de matériel	45 821	63 924	25 788	17 056	18 747
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	10 775	8 836	8 815	8 805	7 710
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	6 699	19 929	2 789	2 204	5 584
Location de matériel	4 322	3 611	2 755	3 162	2 358
Total des charges	4 605 580	4 784 041	4 575 002	4 562 083	4 607 493

Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Figure 6 : Information sectorielle – Revenus non fiscaux

	2011	2012	2013	2014	2015
	(en milliers de dollars)				
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1					
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	171 287	176 355	182 573	182 794	174 319
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	135 688	138 828	147 718	147 771	141 225
	306 975	315 183	330 291	330 565	315 544
Revenus non fiscaux réutilisables					
Frais de services	153 234	138 698	61 214	56 496	54 190
Frais d'administration – provinces et territoires	87 995	103 315	102 539	104 115	108 424
Divers revenus réutilisables	2 403	2 444	2 701	2 325	2 462
	243 632	244 457	166 454	162 936	165 076
Revenus non fiscaux non réutilisables					
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	57 986	61 242	60 717	61 834	63 925
Divers revenus non fiscaux	1 684	1 470	2 898	1 172	769
	59 670	62 712	63 615	63 006	64 694
Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	610 277	622 352	560 360	556 507	545 314
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(59 670)	(62 712)	(63 615)	(63 006)	(64 694)
Total des revenus non fiscaux	**550 607**	**559 640**	**496 745**	**493 501**	**480 620**

Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Perspective

À l'avenir, l'ARC continuera de moderniser ses services et ses activités d'observation en vue d'accroître l'efficience et l'efficacité de ses activités et programmes, tout en contribuant aux priorités du gouvernement du Canada. L'ARC continuera de réaliser des économies supplémentaires par l'intermédiaire de diverses initiatives, y compris l'amélioration des stratégies de recouvrement fiscal et l'augmentation de la production par Internet des déclarations de revenus des particuliers.
En 2014- 2015, MonARC, la première application mobile du genre au Canada à l'intention des particuliers, a été lancée.

Comme il a été annoncé dans le budget de 2015, le gouvernement investira une somme supplémentaire de 200 millions de dollars au cours des cinq prochaines années dans le but de renforcer la capacité de l'ARC à lutter contre l'économie clandestine, l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif. Finalement, conformément à Objectif 2020, l'orientation stratégique de l'ARC sera dirigée sur les cinq éléments suivants : le service, l'observation, l'intégrité et la sécurité, l'innovation et les gens.

Agence du revenu du Canada
États financiers – Activités administrées

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2015, et de l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, de l'état des charges et des recouvrements administrés et de l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

Responsabilité de la direction pour l'information financière

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de cette information financière conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2, ce qui implique de déterminer que la méthode de comptabilité est une méthode appropriée pour la préparation de l'information financière dans les circonstances, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'une information financière exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur l'information financière, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que l'information financière ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans l'information financière. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que l'information financière comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle de l'information financière afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de ses activités administrées et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

Observations

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 de l'information financière. Cette note décrit le but et la méthode de comptabilité pour faire rapport sur les activités administrées de l'Agence du revenu du Canada au nom d'autres parties. Il est possible que cette information financière ne puisse se prêter à un usage autre. La direction prépare un jeu distinct d'états financiers pour faire rapport sur les revenus et les charges d'exploitation de l'Agence du revenu du Canada.

Le vérificateur général du Canada,

Michael Ferguson, CPA, CA
FCA (Nouveau-Brunswick)

Le 28 août 2015
Ottawa, Canada

Agence du revenu du Canada
État de l'actif et du passif administrés
31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2014
Actif administré		
Encaisse	7 397 817	7 489 261
Sommes à recevoir des contribuables (note 3)	96 885 030	90 955 765
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	310 633	398 444
Total de l'actif	**104 593 480**	**98 843 470**
Passif administré		
Sommes à payer aux contribuables (note 5)	56 203 780	52 605 357
Sommes à payer aux provinces (note 6)	600 570	648 017
Comptes de dépôt (note 7)	178 508	162 330
	56 982 858	53 415 704
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	47 610 622	45 427 766
Total du passif	**104 593 480**	**98 843 470**
Passifs éventuels (note 9)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Andrew Treusch Le commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada	28 août 2015 Date
Richard Thorpe, CPA, CMA, FCMA Administrateur et président du Conseil de direction	28 août 2015 Date

Agence du revenu du Canada
État des revenus et des cotisations de pension administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2014
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôts sur le revenu		
Particuliers et fiducies (note 10)	135 810 323	130 894 581
Sociétés	39 446 519	36 587 157
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	6 216 306	6 404 440
	181 473 148	173 886 178
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 11)	10 310 612	11 493 496
Taxes sur l'énergie	5 469 039	5 425 949
Autres taxes et droits d'accise	3 530 554	3 359 545
Droits divers (note 12)	691 002	714 727
	20 001 207	20 993 717
Cotisations d'assurance-emploi	22 962 274	22 160 249
Intérêt, pénalités et autres revenus (note 13)	4 508 971	5 267 408
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**228 945 600**	**222 307 552**
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôts sur le revenu		
Particuliers et fiducies	62 206 617	58 438 947
Sociétés	15 869 127	13 424 320
	78 075 744	71 863 267
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 14)	23 515 772	22 224 003
Autres revenus (note 15)	568 300	207 966
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**102 159 816**	**94 295 236**
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 16)	**45 158 794**	**43 264 617**
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	**376 264 210**	**359 867 405**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des charges et des recouvrements administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2014
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Transferts aux particuliers		
Prestations fiscales pour enfants	10 372 188	10 401 573
Prestation universelle pour la garde d'enfants	3 935 467	2 728 757
Prestation fiscale pour le revenu de travail	1 257 805	1 231 341
Allocations spéciales pour enfants	214 761	235 403
Supplément remboursable pour frais médicaux	142 496	139 497
	15 922 717	14 736 571
Transferts aux sociétés		
Crédit d'impôt à l'investissement remboursable	1 392 292	1 389 776
Crédits d'impôt pour cinématographie et magnétoscopie	357 768	322 611
	1 750 060	1 712 387
Autres charges du gouvernement fédéral		
Créances douteuses (note 3)	3 861 357	3 722 605
Charge d'intérêts	388 469	280 936
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	(15 119)	42 345
	4 234 707	4 045 886
Total	**21 907 484**	**20 494 844**
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 449 945)	(1 342 851)
Prestations d'assurance-emploi	(235 234)	(212 474)
	(1 685 179)	**(1 555 325)**
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**20 222 305**	**18 939 519**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Transferts aux particuliers		
Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	1 196 643	1 138 612
Programmes de prestations familiales	1 188 203	1 120 812
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	191 869	191 989
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	232 893	179 585
Autres crédits d'impôts fonciers	121 184	129 953
Autres transferts	398 527	342 426
	3 329 319	3 103 377
Transferts aux sociétés		
Crédits d'impôt à l'investissement remboursable	852 539	818 318
Crédits d'impôts – production cinématographique et télévisuelle	873 830	722 904
	1 726 369	1 541 222
Charges administrées au nom des provinces et des territoires	**5 055 688**	**4 644 599**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)	**113 056**	**83 519**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	**25 391 049**	**23 667 637**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2015	2014
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	376 264 210	359 867 405
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(25 391 049)	(23 667 637)
Revenus payés ou à payer directement à une province	(520 648)	(162 582)
Variations de l'actif et du passif administrés :		
Encaisse	91 444	(1 014 331)
Sommes à recevoir des contribuables	(5 929 265)	(1 996 235)
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	87 811	64 473
Sommes à payer aux contribuables	3 598 423	(2 282 681)
Sommes à payer aux provinces	(47 447)	111 375
Comptes de dépôt	16 178	12 880
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)	**348 169 657**	**330 932 667**
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	469 928 612	451 259 475
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(121 758 955)	(120 326 808)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)	**348 169 657**	**330 932 667**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires – Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, et d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC administre des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, Revenu Québec (RQ) intervient au nom de l'ARC pour l'administration et l'application de la TPS, sauf pour la TPS relative aux institutions financières désignées particulières. L'ARC supervise les transferts de fonds effectués par RQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor à RQ afin d'émettre des remboursements.

En vertu d'un règlement avec la province de la Nouvelle-Écosse, l'ARC perçoit des paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés et les transfère à la province. Le mandat de l'ARC concernant l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement indiquées à la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'ARC offre des services de recouvrement à Emploi et Développement social Canada pour certaines créances en vertu de diverses lois.

2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Le but des états financiers sur les activités administrées est de fournir de l'information sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou aux taxes administrés par l'ARC au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes. L'ARC administre l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces sauf le Québec ainsi que l'impôt sur le revenu des sociétés pour toutes les provinces à l'exception du Québec et de l'Alberta. Les états financiers – Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui sont utilisés afin de faire fonctionner l'organisation.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige de l'ARC qu'elle prépare les états financiers conformément aux principes comptables compatibles avec ceux qui sont utilisés lors de l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Par conséquent, l'ARC applique ces principes comptables afin de comptabiliser les activités administrées au nom du gouvernement fédéral. De plus, les activités administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes sont comptabilisées sur la même base que celles administrées au nom du gouvernement fédéral, et peuvent différer des principes comptables utilisées par ces gouvernements provinciaux et territoriaux, Premières Nations et autres organisations. Ces conventions comptables énoncées sont basées sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Un résumé des principales conventions comptables suit :

a) Constatation des revenus et des cotisations

Les revenus et les cotisations de pension sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui génère le revenu ou la cotisation de pension et lorsque l'entrée en vigueur des lois connexes est passée et que les lois, règlements ou arrêtés pertinents ont été approuvés par le pouvoir législatif ou la capacité d'imposer les contribuables et de percevoir l'impôt correspondant a été accordée par une convention législative.

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation, on s'attend donc à ce que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'ARC a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre. Cela comprend la vérification des documents des contribuables lorsque l'ARC le juge nécessaire, mais ces procédures ne sont pas conçues pour détecter toutes les sources de revenus non déclarés ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'ARC n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

Une cotisation (ou une nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe comprend l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par la ministre du Revenu national et les agents de l'ARC en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'ARC pour calculer le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'ARC utilise les différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères qu'elle a élaborés et qui visent à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales. Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou les changements amorcées par l'ARC suite à l'application de procédures pour vérifier la conformité de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

Les revenus sont présentés nets des dégrèvements. En tant que revenus cédés, les dégrèvements ne donnent pas lieu à des actifs ou à des charges du gouvernement taxateur. Les crédits d'impôts remboursables, les déductions ou exonérations, prévus par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux ou le gouvernement des Premières nations sont considérés des dégrèvements lorsqu'ils offrent un allégement fiscal aux contribuables et portent sur les types de recettes fiscales qui sont une source de revenus administrée par l'ARC. Lorsque l'ARC n'administre pas les recettes fiscales connexes, ces crédits d'impôt remboursables, déductions ou exonérations sont comptabilisés à titre de transferts effectués par le truchement d'un régime fiscal.

Pour chacune des sources spécifiques, les conventions suivantes s'appliquent.

i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On calcule le revenu après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant.

Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) des employés, employeurs et des travailleurs autonomes sont constatées au moment où un revenu ouvrant droit à la pension est gagné. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu dans la période où les gains assurables sont gagnés. En ce qui concerne les contribuables non-résidents (les particuliers et les sociétés), leurs revenus sont constatés lorsque les contribuables reçoivent des revenus sur lesquels est retenu un impôt sur le revenu actif et inactif qu'ils ont gagné au Canada.

Ces revenus et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus et cotisations de pension de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Une estimation supplémentaire relative aux nouvelles cotisations à venir n'est inscrite que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux, ainsi que la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants, des remboursements de la TPS/TVH et du crédit trimestriel de TPS dans le cas de revenus provenant de la TPS. Les crédits de taxe sur les intrants représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. On accorde des remboursements dans diverses circonstances, par exemple pour soulager la charge fiscale dans certains secteurs où le coût du logement est très élevé ou afin de permettre le recouvrement de taxes sur des achats pour lesquels l'acheteur ne peut demander un crédit de taxe sur les intrants. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus ou d'information historique qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Sauf pour la partie liée au RPC, qui est crédité au compte du RPC, les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral, tel que cela est indiqué dans les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'ARC renonce en vertu des différentes lois fiscales.

b) Charges

i) Transferts :

Les transferts sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère, en autant que le transfert soit approuvé, que tous les critères d'éligibilité aient été rencontrés par le bénéficiaire, et qu'une estimation raisonnable du montant puisse être déterminée. Les transferts effectués par le truchement d'un régime fiscal sont considérés comme étant autorisés lorsque les mesures fiscales connexes sont autorisées. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'œuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'œuvre sont constatés.

ii) Charge d'intérêts :

Les remboursements peuvent survenir tardivement, car ils découlent principalement du règlement de dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent sur les remboursements à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'ARC comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'AE sont constatés lorsqu'ils sont cotisés. Les montants qui n'ont pas encore été cotisés sont estimés. L'ARC comptabilise seulement les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

c) Encaisse

Les fonds en caisse renvoient aux montants reçus dans les bureaux de l'ARC ou par ses agents jusqu'au 31 mars, mais qui n'ont pas encore été déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada. L'ARC ou ses agents déposent les fonds au Trésor du gouvernement du Canada quotidiennement.

d) Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés et les intérêts et pénalités reliés mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Une provision générale est calculée en fonction de l'âge et du type de comptes en utilisant des taux basés sur l'expérience historique de recouvrement. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste chaque année la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du RPC, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

f) Sommes à payer aux contribuables

Les sommes à payer aux contribuables comprennent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas été versés en date du 31 mars. Une part importante du montant à payer découle de la comptabilisation des montants courus se rapportant à l'exercice actuel, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers, des fiducies et des sociétés qui n'ont pas encore été cotisés.

g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui pourraient devenir des obligations réelles si certains événements à venir se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement à venir risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

h) Incertitude relative à la mesure

En vue de préparer ces états financiers, la direction doit faire des estimations et formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. Pour ces éléments des états financiers, l'incertitude relative à la mesure est inhérente mais inestimable. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les sommes connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Particulièrement, les estimations sont établies afin de déterminer l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les revenus de la TPS et de la TVH, les taxes sur l'énergie, autres taxes et droits d'accise, les cotisations d'AE et au RPC et les sommes connexes à recevoir et à payer.

Une hypothèse clé utilisée dans l'estimation des recettes fiscales est que les acomptes provisionnels et les renseignements historiques sur les taux de remboursement, les paiements reçus lors de la remise de déclarations d'impôt et les montants à percevoir cotisés sont de bons indicateurs du montant de recettes fiscales gagné au 31 mars mais non-cotisé. Une autre hypothèse est que les renseignements historiques sur les montants cotisés constituent une bonne base pour l'allocation des recettes fiscales entre les différentes composantes (par exemple, entre les recettes fiscales fédérales, provinciales et territoriales). Des facteurs pertinents comme de nouvelles activités administrées, des modifications législatives et des facteurs économiques peuvent aussi être considérés. Finalement, l'hypothèse clé utilisée pour l'estimation de la provision générale de créances douteuses est que l'information historique sur le recouvrement est un bon indicateur de recevables non-recouvrables.

Les estimations sont basées sur la meilleure information disponible au moment de la préparation de ces états financiers et la direction considère les estimations et les hypothèses comme étant raisonnables. Les résultats réels peuvent varier des montants estimatifs et tout écart sera alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. La direction surveille l'exactitude des estimations et des hypothèses sous-jacentes au moyen de procédures de validation annuelle et ajuste ses modèles estimatifs au besoin.

3. Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

Le tableau ci-après présente des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2015			2014
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Impôt sur le revenu				
Particuliers	55 149 639	(6 659 992)	48 489 647	45 540 386
Employeurs	17 853 567	(1 051 753)	16 801 814	15 499 659
Sociétés	16 964 503	(2 282 670)	14 681 833	13 257 747
Non-résidents	1 462 071	(137 764)	1 324 307	1 303 804
TPS/TVH	16 951 164	(2 693 741)	14 257 423	13 813 938
Taxes et droits d'accise et droits divers	1 525 695	(195 689)	1 330 006	1 540 231
Total	**109 906 639**	**(13 021 609)**	**96 885 030**	**90 955 765**

Les variations de la provision pour créances douteuses comprennent les éléments suivants :

	Provision pour créances douteuses 31 mars 2014	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2015
		(en milliers de dollars)		
Impôt sur le revenu				
Particuliers	(6 621 152)	(1 889 502)	1 850 662	(6 659 992)
Employeurs	(944 913)	(437 716)	330 876	(1 051 753)
Sociétés	(2 151 715)	(646 002)	515 047	(2 282 670)
Non-résidents	(138 538)	(36 066)	36 840	(137 764)
TPS/TVH	(2 702 600)	(806 246)	815 105	(2 693 741)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(38 601)	(158 881)	1 793	(195 689)
Total	**(12 597 519)**	**(3 974 413)**	**3 550 323**	**(13 021 609)**

Le montant de créances douteuses de 3 974 millions de dollars (3 806 millions en 2014) présentés ci-dessus comprend un montant de 3 861 millions de dollars (3 722 millions en 2014) passés en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir la note 2 e)) et un montant de 113 millions de dollars (84 millions en 2014) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

4. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada en son nom et pour les provinces. La quote-part du gouvernement fédéral est de 325 millions de dollars et celle des gouvernements provinciaux s'élève à 525 millions de dollars. Dans les accords de règlement, on indique que les sommes seront entièrement perçues d'ici 2023. De ces sommes, 800 millions de dollars devraient être perçues au cours des dix premières années et environ 50 millions de dollars dans les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

Le tableau qui suit fournit des détails sur les sommes à recevoir relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac :

	2015			2014		
	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total
	(en milliers de dollars)					
Solde au début de l'exercice	196 000	202 444	398 444	230 000	232 917	462 917
Sommes reçues pendant l'exercice	(34 000)	(53 811)	(87 811)	(34 000)	(30 473)	(64 473)
Solde à la fin de l'exercice	**162 000**	**148 633**	**310 633**	**196 000**	**202 444**	**398 444**

5. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Particuliers	35 815 426	32 149 939
Sociétés	9 327 020	9 806 505
TPS/TVH	10 904 114	10 524 546
Employeurs et non-résidents	59 617	75 232
Taxes et droits d'accise et droits divers	97 603	49 135
Total	**56 203 780**	**52 605 357**

6. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	148 633	202 444
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	221 576	227 549
Remboursements de la TPS par le Québec	110 504	88 953
Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières	139 375	117 242
Mesures transitoires pour la taxe de vente de la Colombie-Britannique	(2 942)	12 588
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	1 126	2 080
Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative	1 584	1 212
Droits d'exportation de produits de bois d'œuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	(19 286)	(4 051)
Total	**600 570**	**648 017**

L'ARC agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'ARC.

L'ARC a reçu 265 millions de dollars en paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse durant l'année (258 millions en 2014), ces paiements sont transférés directement à la province. Compte tenu qu'il ne s'agit que d'un accord en transit, ils ne sont pas présentés à titre de revenus administrés.

7 Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents pour la TPS, ainsi que par certains détenteurs de licence pour les taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après présente l'activité sur les comptes de dépôt telle qu'elle est présentée dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	162 370	149 590
Encaissements et autres crédits	41 120	48 231
Paiements et autres charges	(24 942)	(35 451)
Solde à la fin de l'exercice	**178 548**	**162 370**
Titres détenus en fiducie	(40)	(40)
Total des comptes de dépôt nets	**178 508**	**162 330**

8 Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les passifs administrés que l'ARC doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'ARC et déposées pendant l'exercice dans le Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés pris à même le Trésor au cours de l'exercice.

Dans le tableau suivant, on indique la variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	45 427 766	40 323 247
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	376 264 210	359 867 405
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(25 391 049)	(23 667 637)
Revenus payés ou à payer directement à une province	(520 648)	(162 582)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(348 169 657)	(330 932 667)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	**47 610 622**	**45 427 766**

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. En date du 31 mars 2015, 22 987 millions de dollars (22 230 millions pour 2014) était contesté auprès de l'ARC et 5 450 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (4 715 millions pour 2014). L'ARC a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Abattement du Québec

L'abattement du Québec est offert aux résidents du Québec en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (LIR) et la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*. Les résidents du Québec soustraient 16,5 pour cent de l'impôt fédéral de base dû au gouvernement du Canada lorsqu'ils compilent leurs impôts alors que le gouvernement du Québec reçoit la marge fiscale supplémentaire. Conformément à la *Loi de 1964 sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces* et la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*, le gouvernement du Québec paie au gouvernement fédéral la valeur de l'abattement du Québec par l'entremise d'une réduction équivalente des paiements de transfert à la province de Québec pour les programmes fournis par le gouvernement fédéral.

L'abattement du Québec réduit l'impôt fédéral payable en vertu de la LIR et est donc comptabilisé comme un dégrèvement et est soustrait des impôts sur le revenu des particuliers. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2015, l'abattement du Québec cotisé par l'ARC était de 4 236 millions de dollars (3 975 millions pour 2014).

11. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés comprend la portion fédérale de la TVH. Elle est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu que l'ARC administre. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada. L'ARC a l'entière responsabilité d'administrer tous les CTI, y compris ceux demandés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après présente des détails sur les revenus de TPS administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Revenus bruts de TPS	155 155 484	150 234 833
CTI	(134 592 306)	(128 821 525)
Revenus de TPS nets des CTI	20 563 178	21 413 308
Remboursements de la TPS	(6 058 107)	(5 809 564)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(4 194 459)	(4 110 248)
Revenus nets de TPS	**10 310 612**	**11 493 496**

12. Droits divers

Le tableau ci-après fournit des détails sur les droits divers administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre	(4 700)	52 779
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	695 702	661 948
Total	**691 002**	**714 727**

13. Intérêt, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'ARC le pouvoir, dans certains cas, de cotiser les intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. Des intérêts sont imputés aux soldes impayés en utilisant le taux prescrit qui est déterminé trimestriellement. Dans la majorité des cas, ce taux d'intérêt est basé sur le taux des bons du Trésor de quatre-vingt-dix jours arrondis plus 4 %. Le taux d'intérêt applicable en date du 31 mars 2015 sur la majorité des soldes dus était de 5 % (5 % en 2014). L'ARC a le pouvoir de renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement demandés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations causés par l'ARC, en cas de difficultés financières vécues par les contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des paiements non acceptés.

Le tableau ci-après fournit des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Intérêt et pénalités bruts	4 775 971	5 491 414
Intérêt et pénalités non demandés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu*	(274 874)	(232 774)
Intérêt et pénalités nets	4 501 097	5 258 640
Amendes imposées en vertu de diverses lois	6 620	7 353
Autres revenus	1 254	1 415
Intérêt, pénalités et autres revenus	**4 508 971**	**5 267 408**

14. La partie provinciale de la taxe de vente harmonisée

Pendant l'année, l'ARC a administré la portion provinciale de la TVH pour le compte des provinces de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que les déclarations de la Colombie-Britannique pour la période de juillet 2010 à mars 2013. L'ARC a comptabilisé ces revenus conformément aux conventions comptables décrites à la note 2.

La partie provinciale de la TVH présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés est nette des crédits de taxes sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits comptabilisés à titre de dégrèvements. Elle comprend le CTI récupéré, qui s'applique à certaines fournitures achetées par de grandes entreprises. Elle ne comprend pas la partie provinciale de TVH perçue sur les biens importés, laquelle est administrée et rapportée par l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le tableau ci-après fournit des détails sur la portion provinciale des revenus de la TVH telle que présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Partie provinciale des revenus bruts de la TVH	108 574 218	105 772 495
Partie provinciale des CTI	(79 425 774)	(78 152 620)
Partie provinciale des remboursements de TVH	(900 547)	(888 745)
Récupération de CTI	524 468	581 270
Redressement fiscal transitoire	26 537	34 487
Remboursements pour la portion provinciale de la TVH	(3 963 636)	(3 816 510)
Partie provinciale des revenus nets de la TVH avant crédits	**24 835 266**	**23 530 377**
Crédits de la taxe de vente provinciale		
Crédit de taxe de vente de l'Ontario	(1 193 820)	(1 168 025)
Crédit de taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	(9 960)	(16 636)
Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	(65 698)	(66 434)
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	(43 888)	(40 415)
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	22	(10 392)
Crédit de taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard	(6 150)	(4 472)
Total des crédits de la taxe de vente provinciale	**(1 319 494)**	**(1 306 374)**
Partie provinciale de la TVH	**23 515 772**	**22 224 003**

15. Autres revenus

Le tableau ci-après fournit des détails sur les autres revenus administrés par l'ARC au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, tel que présenté dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières	520 648	162 582
Taxe de vente des Premières nations et TPS	24 494	21 022
Impôt sur le revenu des Premières nations	23 158	24 362
Total	**568 300**	**207 966**

16. Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après fournit des détails sur les opérations administrées par l'ARC au nom du Régime de pensions du Canada, telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2015	2014
	(en milliers de dollars)	
Cotisations de pension	44 959 939	43 082 324
Intérêts et pénalités	198 855	182 293
Total	**45 158 794**	**43 264 617**

17. Opérations entre entités apparentées

L'ARC est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'ARC verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des montants comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'ARC en administre le revenu. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada (après déduction des paiements en trop remboursés par l'ARC) et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Emploi et Développement social Canada, qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi. De plus, l'ARC administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser leurs dettes à payer en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'ARC fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, elle fournit à Emploi et Développement social Canada des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'Agence des services frontaliers du Canada ou à Emploi et Développement social Canada qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'ARC.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'ARC comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'ARC et est comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées (non audité)

Introduction

Les états financiers – Activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les charges et les recouvrements ainsi que les flux de trésorerie administrés par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les revenus et les charges sont enregistrés selon la comptabilité d'exercice.

Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des recettes fiscales fédérales. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent au total des revenus du gouvernement fédéral divulgués dans les Comptes Publics du Canada. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés, dans son ensemble, par le gouvernement du Canada, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp.

Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	2015	2014	+(-)	%
Impôts sur le revenu				
Particuliers et fiducies	135 810 323	130 894 581	4 915 742	3,8 %
Sociétés	39 446 519	36 587 157	2 859 362	7,8 %
Retenues d'impôts auprès des non-résidents	6 216 306	6 404 440	(188 134)	(2,9 %)
	181 473 148	173 886 178	7 586 970	4,4 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	10 310 612	11 493 496	(1 182 884)	(10,3 %)
Taxes sur l'énergie	5 469 039	5 425 949	43 090	0,8 %
Autres taxes et droits d'accise	3 530 554	3 359 545	171 009	5,1 %
Droits divers	691 002	714 727	(23 725)	(3,3 %)
	20 001 207	20 993 717	(992 510)	(4,7 %)
Cotisations d'assurance-emploi	22 962 274	22 160 249	802 025	3,6 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	4 508 971	5 267 408	(758 437)	(14,4 %)
	27 471 245	27 427 657	43 588	0,2 %
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**228 945 600**	**222 307 552**	**6 638 048**	**3,0 %**

Les revenus ont été de 228,9 milliards de dollars en 2015, soit environ 6,6 milliards de plus qu'en 2014. Les revenus administrés ont augmenté en raison de la croissance soutenue de l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés, compensé partiellement par une réduction des revenus de la taxe sur les produits et services (TPS) et des intérêts, pénalités et autres revenus.

Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

L'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies a augmenté de 4 915,7 millions de dollars ou de 3,8 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération, compensée partiellement par l'impact de la baisse d'impôt pour les familles.

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 2 859,4 millions de dollars ou de 7,8 %. L'augmentation reflète la croissance économique et un accroissement des profits générés par les sociétés.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont diminué de 188,1 millions de dollars ou de 2,9 %. La diminution est due à une transaction extraordinaire durant l'exercice financier 2014.

Taxe sur les produits et services

Les revenus de la TPS ont diminué de 1 182,9 millions de dollars ou de 10,3 %. La diminution est attribuable à la hausse des crédits de taxe sur les intrants à la suite d'une augmentation de la valeur des importations commerciales qui découle de la baisse du dollar canadien, compensée partiellement par la croissance des ventes au détail.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 43,0 millions de dollars ou de 0,8 %. L'augmentation découle d'une hausse modeste de la consommation d'essence et de diesel.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 171,0 millions de dollars ou de 5,1 %. L'augmentation reflète une hausse des revenus de tabac qui découle de la hausse des taux sur les droits d'accises, ainsi qu'une hausse des revenus provenant des droits d'accises sur la bière.

Droits divers

Les droits divers ont diminué de 23,7 millions de dollars ou de 3,3 %. La diminution découle de la baisse des revenus des droits d'exportation des produits du bois d'œuvre résineux qui fut causée par l'augmentation du prix du bois, compensée partiellement par la hausse des revenus des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien.

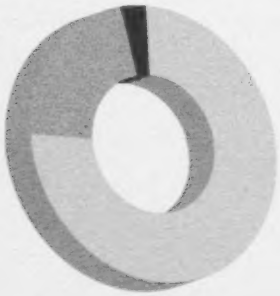
Cotisations d'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi ont augmenté de 802,0 millions de dollars ou de 3,6 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération.

Intérêts, pénalités et autres revenus

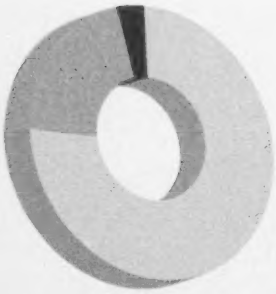
Les intérêts, pénalités et autres revenus ont diminué de 758,4 millions de dollars ou de 14,4 %. La diminution résulte de nouvelles cotisations significatives d'impôts des sociétés durant l'exercice financier 2014, ainsi qu'une légère baisse du taux d'intérêt moyen au cours de l'année.

Tableau 1 – Revenus fiscaux directs



2015
Revenus fiscaux directs

- Particuliers et fiducies 74,8 %
- Sociétés 21,7 %
- Non-résidents 3,5 %

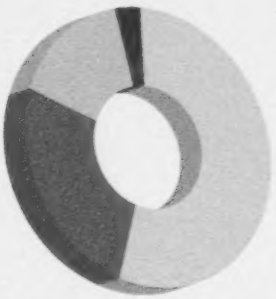


2014
Revenus fiscaux directs

- Particuliers et fiducies 75,3 %
- Sociétés 21,0 %
- Non-résidents 3,7 %

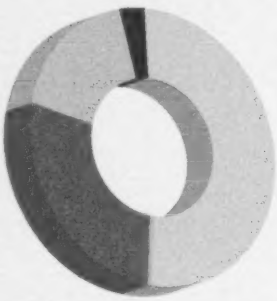
Comme l'illustre le tableau 1, la distribution des revenus fiscaux directs est restée stable en 2015.

Tableau 2 – Revenus fiscaux indirects



2015
Revenus fiscaux indirects

- Taxe sur les produits et services 51,6 %
- Taxes sur l'énergie 27,3 %
- Autres taxes et droits d'accise 17,7 %
- Droits divers 3,4 %



2014
Revenus fiscaux indirects

- Taxe sur les produits et services 54,7 %
- Taxes sur l'énergie 25,8 %
- Autres taxes et droits d'accise 16,0 %
- Droits divers 3,5 %

Comme l'indique le tableau 2, la proportion de la taxe sur les produits et services a baissé, et la proportion des taxes sur l'énergie et autres taxes et droits d'accise a augmenté en 2015.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et du Régime de pensions du Canada

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pensions du Canada (en milliers de dollars)	2015	2014	+(-)	%
Impôt sur le revenu des particuliers et fiducies	62 206 617	58 438 947	3 767 670	6,4 %
Impôt sur le revenu des sociétés	15 869 127	13 424 320	2 444 807	18,2 %
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée	23 515 772	22 224 003	1 291 769	5,8 %
Autres revenus	568 300	207 966	360 334	173,3 %
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**102 159 816**	**94 295 236**	**7 864 580**	**8,3 %**
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada	**45 158 794**	**43 264 617**	**1 894 177**	**4,4 %**

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations ont été de 102,2 milliards de dollars en 2015, environ 7,9 milliards de plus que les revenus en 2014. Les cotisations de pension et autres revenus pour le Régime de pensions du Canada ont été de 45,2 milliards de dollars en 2015, soit 1,9 milliards de plus qu'en 2014.

Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 3 767,7 millions de dollars ou de 6,4 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération ainsi que divers changements législatifs provinciaux.

Impôt sur le revenu des sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 2 444,8 millions de dollars ou de 18,2 %. L'augmentation reflète une croissance économique et un accroissement des profits générés par les sociétés ainsi que l'impact d'un faible niveau de couru estimé en 2014.

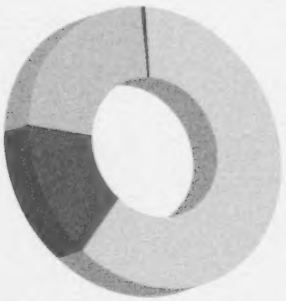
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus provinciaux liés à la TVH ont augmenté de 1 291,8 millions de dollars ou de 5,8 %. L'augmentation reflète la croissance des ventes au détail.

Autres revenus

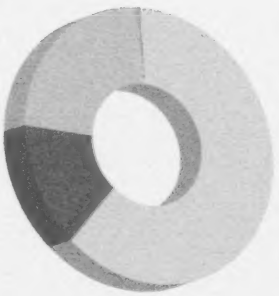
Les autres revenus ont augmenté de 360,3 millions de dollars ou de 173,3 %. L'augmentation est due à la croissance des revenus provenant de la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières.

Tableau 3 – Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations



2015
Provinciaux, territoriaux et PN

- Impôt sur le revenu – particuliers et fiducies 60,9 %
- Impôt sur le revenu – sociétés 15,5 %
- Taxe de vente harmonisée 23,0 %
- Autres revenus 0,6 %



2014
Provinciaux, territoriaux et PN

- Impôt sur le revenu – particuliers et fiducies 62,0 %
- Impôt sur le revenu – sociétés 14,2 %
- Taxe de vente harmonisée 23,6 %
- Autres revenus 0,2 %

Comme l'illustre le tableau 3, la distribution des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations a changé modérément en 2015.

Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les cotisations de pension et autres revenus du Régime de pensions du Canada ont augmenté de 1 894,2 millions de dollars ou de 4,4 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération.

Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux

Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)	2015	2014	+(-)	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral	21 907 484	20 494 844	1 412 640	6,9 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral	(1 685 179)	(1 555 325)	(129 854)	8,3 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**20 222 305**	**18 939 519**	**1 282 786**	**6,8 %**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux	**5 055 688**	**4 644 599**	**411 089**	**8,9 %**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	**113 056**	**83 519**	**29 537**	**35,4 %**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	25 391 049	23 667 637	1 723 412	7,3 %

Les charges et les recouvrements fédéraux nets ont été de 20,2 milliards de dollars en 2015, soit 1,3 milliards de plus qu'en 2014. Les charges provinciales et territoriales ont été de 5,1 milliards de dollars, soit 411,1 millions de plus qu'en 2014.

Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont augmenté de 1 412,6 millions de dollars ou de 6,9 %. L'augmentation est principalement due à la mise en oeuvre de la Prestation universelle de garde d'enfants bonifiée inclus dans le budget 2015.

Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 129,9 millions de dollars ou de 8,3 % en raison de la hausse des recouvrements de la sécurité de vieillesse (SV). Cette augmentation s'explique par une hausse du nombre de bénéficiaires de prestations de la SV et une croissance du revenu imposable.

Charges administrées pour les provinces et les territoires

Les charges administrées pour les provinces et les territoires ont augmenté de 411,1 millions de dollars ou de 8,9 %. L'augmentation est attribuable à un niveau supérieur de crédit d'impôt pour les services de production et à l'indexation des prestations.

Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

Les créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada ont augmenté de 29,5 millions de dollars ou de 35,4 %. L'augmentation est attribuable à la hausse de provision pour créances douteuses.

Tableau 4 – Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux

Comme l'illustre le tableau 4, la distribution des charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux est demeurée stable en 2015.

Sommaire de l'évaluation de l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada

(Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers – non audité)

Exercice 2014-2015

1. Introduction

Le présent document fournit de l'information sommaire sur les mesures prises par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF), y compris des renseignements sur la gestion du contrôle interne, les résultats d'évaluation et les plans d'action connexes.

Des renseignements détaillés sur les pouvoirs, le mandat et les activités de programme de l'ARC se trouvent dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015* au www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html[xii] et le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015* au www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html[xiii].

2. Système de contrôle interne de l'ARC en matière de rapports financiers

2.1 Gestion du contrôle interne

L'ARC est doté d'une structure de gouvernance et de responsabilisation bien établie pour appuyer les efforts d'évaluation et de surveillance de son système de contrôle interne. Un cadre de gestion du contrôle interne, approuvé par le Commissaire et le conseil de direction, est instauré à l'Agence et englobe :

- des structures de responsabilisation organisationnelle relativement à la gestion du contrôle interne en vue d'appuyer une saine gestion financière, y compris les rôles et les responsabilités des cadres supérieurs dans leurs secteurs de responsabilité pour la gestion du contrôle;
- un code de valeurs et d'éthique;
- la communication et la formation continues concernant les exigences législatives, et les politiques et les procédures visant à assurer une saine gestion financière et des contrôles financiers;
- des mises à jour régulières de la gestion des contrôles internes, ainsi que la présentation des résultats d'évaluation et des plans d'action au Commissaire, aux cadres supérieurs et au comité de la vérification du conseil de direction.

Le comité des finances de l'ARC apporte le soutien au Premier dirigeant (PD) et à l'Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) en ce qui concerne les activités de contrôle. Il est présidé par l'ASAF et est composé de représentants provenant de chacune des directions générales et régions au niveau exécutif.

De plus, le comité de la vérification du conseil de direction fournit des conseils quant à la pertinence et au fonctionnement de la gestion des risques, et des cadres et des processus de contrôle et de gouvernance de l'ARC.

2.2 Ententes de services relatives aux états financiers

L'ARC dépend des organismes suivants pour ce qui est du traitement de certaines opérations consignées dans ses états financiers :

Ententes courantes

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est responsable de la gestion centralisée des paiements de rémunération et de l'approvisionnement de certains biens et services conformément à la délégation de pouvoirs de l'ARC, en plus de fournir des locaux.
- le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit à l'ARC les renseignements nécessaires pour calculer diverses charges à payer et provisions.
- le ministère de la Justice fournit des services juridiques à l'ARC.
- Services partagés Canada fournit des services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) à l'ARC dans les domaines des centres de données et des réseaux. La portée et les responsabilités sont abordées dans l'accord interministériel entre Services partagés Canada et l'ARC.

Dispositions spécifiques

- Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.
- Le ministère des Finances Canada fournit à l'ARC les parts fédérales et provinciales de revenus de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) qui sont utilisés pour déterminer les paiements provinciaux de la TVH.
- L'Agence des services frontaliers du Canada fournit à l'ARC le montant des revenus de la TPS/TVH perçu des importateurs, lequel est utilisé dans le calcul de la portion provinciale des revenus de la TVH.
- Les ministères des Finances Canada et de l'Emploi et Développement social Canada fournissent des estimations des revenus à l'égard du Régime de pensions du Canada et de l'assurance emploi, respectivement, pour les mois de janvier à mars.

D'autres ministères du gouvernement s'en remettent à l'ARC pour le traitement de certaines opérations et de certains renseignements qui ont une influence sur leurs états financiers, de la façon suivante :

- L'Agence des services frontaliers du Canada, pour des services informatiques, y compris les tests correspondants des contrôles internes pour les contrôles informatiques généraux ainsi que des services de recouvrement pour son compte relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et autres montants dus en vertu de la *Loi sur les douanes*, du *Tarif des douanes*, de la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise* et/ou des règlements connexes.
- Le ministère des Finances Canada, pour déterminer les taxes et impôts à recevoir et à payer conformément aux accords de perception fiscale avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.
- Emploi et Développement social Canada, pour le recouvrement de ses comptes débiteurs et l'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

3. Résultats de l'évaluation de l'ARC au cours de l'exercice 2014-2015

3.1 Tests de l'efficacité conceptuelle des contrôles clés

En 2014-2015, l'ARC a terminé les tests de l'efficacité conceptuelle du programme de l'impôt sur le revenu des fiducies (T3), qui découle des accords de perception fiscale (APF) avec les provinces et territoires.

Suite aux tests de l'efficacité conceptuelle, l'ARC a déterminé la nécessité de prendre les mesures correctives suivantes :

> La mise en œuvre des phases finales des plans d'action et l'amélioration du processus entourant l'octroi et la surveillance des d'accès afin de prévenir les conflits reliés à la séparation des tâches et de s'assurer que des accès minimaux ont été octroyés, doivent être terminées. Le plan est complexe et nécessite une mise en œuvre multiphase mais la date d'achèvement demeure comme prévue.

> Des contrôles renforcés sont nécessaires afin de démontrer la conformité au processus de gestion du changement documenté de l'information de la technologie.

> Les contrôles au niveau des procédures et du processus d'examen en ce qui concerne les cotisations et les nouvelles cotisations manuelles doivent être améliorés.

3.2 La surveillance continue des contrôles clés

En 2014-2015, l'ARC a mené à bien la surveillance continue prévue des processus suivants :

1. contrôles au niveau de l'entité;
2. contrôles informatiques généraux; et
3. tous les processus opérationnels liés aux :

   a. livre de paie,

   b. immobilisations corporelles, et

   c. budget et aux prévisions.

À la suite de la surveillance continue, l'ARC a identifié les mesures correctives suivantes :

> des progrès sont toujours requis afin d'améliorer le processus entourant l'octroi et la surveillance des accès afin de prévenir les conflits reliés à la séparation des tâches et afin de s'assurer que des accès minimals ont été octroyés.

4. Plan d'action de l'ARC

4.1 Progrès au cours de l'exercice 2014-2015

L'ARC a continué de réaliser des progrès dans l'évaluation et l'amélioration de ses contrôles clés. Le tableau ci-dessous résume les progrès accomplis par l'ARC en fonction des plans décrits dans l'annexe de l'exercice précédent.

Progrès au cours de l'exercice 2014-2015	
Élément dans le plan d'action de l'exercice précédent	État
Surveillance continue des activités de l'Agence	Les tests de surveillance continue pour les contrôles au niveau de l'entité, les contrôles informatiques généraux, le livre de paie, les immobilisations corporelles et le budget et les prévisions ont été achevés.
Impôt des non-résidents	La documentation du cadre de contrôle a commencé. Des plans de tests de l'efficacité conceptuelle ont été établis pour être en mesure d'effectuer l'évaluation comme prévu en 2015-2016.
Programme d'impôt sur le revenu des fiducies (T3)	Les tests de l'efficacité conceptuelle ont été achevés et des plans d'action avec mesures correctives ont été établis.
Suivi des activités ayant nécessité une mesure corrective suite aux évaluations précédentes	L'ARC a fait un suivi sur les plans d'action suivants : • test des activités de l'Agence dans le cadre de la surveillance continue pour l'exercice 2013-2014; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T2 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2008; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T1 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2010; • l'évaluation de l'efficacité opérationnelle du programme T2 et audit du BVG pour la période de six mois qui se termine le 31 mars 2013; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle des impôts T1 non appliqués dans le cadre du Programme d'impôt sur le revenu des particuliers T1 et rapport d'audit du BVG au 31 janvier 2014; et • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée au 31 mars 2014 Pour l'ensemble, les résultats ont été positifs et la majorité des recommandations formulées ont été mises en œuvre. Toutefois, il reste les éléments suivants relevés au cours des années précédentes : • l'accès aux systèmes et la séparation des tâches et • le traitement des choix liés à la déclaration de la TPS/TVH par les inscrits.

4.2 État et plan d'action pour le prochain exercice et les années subséquentes

L'ARC a continué de faire des progrès quant à l'évaluation de ses contrôles internes en matière de rapports financiers pour les nombreux programmes que l'ARC administre. Il est reconnu que la mise en œuvre pour l'ensemble de ses processus nécessite des initiatives pluriannuelles. Après avoir terminé les tests de l'efficacité conceptuelle et opérationnelle, l'ARC appliquera son plan cyclique de surveillance continue afin de réévaluer le rendement des contrôles en fonction du risque dans l'ensemble des secteurs de contrôle, à l'exception de ceux qui découlent du champ d'application de l'évaluation des APF tel qu'expliqué à la note 4.

État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices subséquents			
Secteurs de contrôles clés	Tests de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives	Tests de l'efficacité opérationnelle et mesures correctives	Surveillance continue cyclique[1]
Activités administrées en vertu des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires			
Impôt sur le revenu des particuliers T1 (système existant)	Terminés		
Impôts T1 non appliqués et retenues à la source[2]	Terminés		
Impôt sur le revenu des particuliers T1 (restructuration des systèmes T1)[3]	2016-2017 (portée limitée)	Années à venir[2]	S/O[4]
Impôt sur le revenu des sociétés T2	Terminés	Terminés	S/O[4]
Impôt sur le revenu des fiducies T3	Terminés	Années à venir[4]	S/O[4]
Autres activités administrées			
Taxe sur les produits et services/Taxe de vente harmonisée	Terminés	Années à venir	Années à venir
Impôt des non-résidents	2015-2016	Années à venir	Années à venir
Taxe d'accise	2017-2018	Années à venir	Années à venir
Prestations	2016-2017	Années à venir	Années à venir
Activités de l'Agence			
Contrôles au niveau de l'entité[5]	Terminés	Terminés	2015-2016
Contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC[5]	Terminés	Terminés	2015-2016
Immobilisations corporelles	Terminés	Terminés	2015-2016
Approvisionnement et données du fichier maître des fournisseurs	Terminés	Terminés	2015-2016
Livre de paie	Terminés	Terminés	2015-2016
Budget et prévisions	Terminés	Terminés	2015-2016
Clôture de l'exercice financier et rapports financiers	Terminés	Terminés	2015-2016

1 La fréquence de la surveillance continue des secteurs de contrôles clés est fondée sur le risque et s'étale sur un cycle de trois ans.

2 Les tests de l'efficacité conceptuelle ont été exécutés en 2013-2014 en tant que portée partielle du programme de l'impôt sur le revenu des particuliers T1. Il fera partie intégrante de ce programme dans les années futures.

3 Le système T1 existant fait l'objet d'améliorations grâce à l'initiative de la restructuration des systèmes T1. Cette initiative est un projet pluriannuel qui va modifier considérablement les systèmes et les processus opérationnels liés au traitement des déclarations T1. En raison de l'ampleur de ces changements, il a été déterminé que les tests de l'efficacité conceptuelle des nouveaux processus et systèmes avec une portée limitée seraient appropriés en tant que prochaine étape.

4 L'ARC effectue les tests de préparation pour les missions liées aux APF avec les provinces et les territoires et soumet les résultats avec un rapport d'évaluation des contrôles au BVG qui effectue des audits en vertu de la norme canadienne de missions de certification 3416. Les évaluations des contrôles liées aux APF ne sont pas soumises à une phase habituelle de surveillance continue, car une réévaluation complète est nécessaire afin de tester toutes les activités de contrôle et d'avoir l'assurance que le programme d'impôt sur le revenu choisi est toujours conçu et opère efficacement. Pour cette raison, le moment et la fréquence de ces audits sur l'efficacité des contrôles sont déterminés en collaboration avec le BVG et continueront d'être menées en rotation sur une base annuelle.

5 Les contrôles au niveau de l'entité et les contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC sont également évalués par les projets des activités administrées.

Information financière supplémentaire non auditée

Renseignements sur le rendement financier – crédits parlementaires

Introduction

Cette section fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'ARC pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2014-2015. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses de chacun des programmes et satisfont aux exigences visant les rapports annuels au Parlement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus de ces exigences, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats et de la situation financière nette de l'Agence audité – Activités de l'Agence à la page 103 comprend les éléments comme les services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement. Nous présentons un rapprochement dans la note 3 à la page 111.

L'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au *Rapport sur les plans et priorités de 2014-2015*. Tel qu'indiqué par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce rapport compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015*.

Information financière de l'ARC

Activités de l'ARC en 2014-2015	(dollars)	(ETP)
Budget principal des dépenses[1]	3 861 256 109	38 117
Dépenses prévues[2]	3 876 796 322	38 251
Autorisations totales[3]	4 332 396 452	-
Dépenses réelles	4 060 833 990	38 561

1 Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

2 Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants autorisés tels que montrés dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2014-2015*.

3 Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent des crédits parlementaires utilisés pour un total de 3 861,2 millions (la note 3b à la page 112 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). La variance avec le montant de 4 060,8 millions de dollars indiqué ci-dessus s'explique principalement par les deux éléments suivants dont il est question dans les États

financiers – Activités administrées, à savoir les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, -15,1 millions de dollars; et les paiements des allocations spéciales pour enfants, 214,8 millions de dollars.

Vue d'ensemble

En 2014-2015, le Parlement a approuvé 3 861,3 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2014-2015 a été augmenté afin d'inclure :

- 339,2 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2013-2014;
- 88,1 millions de dollars pour le paiement transitoire unique pour la mise en place d'un modèle de paie en arrérages;
- 75,7 millions de dollars pour les versements d'indemnité de départ, de prestations parentales et de crédits de congés annuels;
- 34,4 millions de dollars pour les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés;
- 31,2 millions de dollars pour l'amélioration des programmes d'observation autres que la vérification;
- 22 millions de dollars pour la mise en œuvre et l'administration de diverses initiatives annoncées dans les budgets fédéraux de 2013 et 2014;
- 13,9 millions de dollars pour le transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada suite à une réduction dans les besoins en locaux;
- 3,6 millions de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne; et
- 2,5 millions de dollars pour les augmentations suite aux négociations collectives.

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

- 95,1 millions de dollars pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*;
- 13,2 millions de dollars dans la dépense des revenus disponibles résultant de la poursuite de ses opérations principalement attribuable à une diminution dans la fourniture de services à la province de l'Ontario; et
- 31,2 millions de dollars dans les paiements versés en vertu de la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* pour les enfants admissibles qui sont sous la garde des organismes et de parents nourriciers.

Cela a résulté en des autorisations approuvées totales de 4 332,4 millions de dollars pour 2014-2015, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 12,2 % par rapport au Budget principal des dépenses.

De ces autorisations totales de 4 332,4 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 060,8 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 271,6 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées principalement aux campagnes publicitaires du gouvernement, aux services de locaux et de biens immobiliers, à l'école de la fonction publique du Canada, et aux régimes d'avantages sociaux associés à la conversion des coûts de fonctionnement vers les coûts de personnel, le résiduel de 261,4 millions de dollars peut être utilisé par l'ARC en 2015-2016 en vertu de l'autorisation biennale de dépenser.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada permet à l'ARC d'être plus stratégique dans l'utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2014-2015 a notamment été moindre que pour l'exercice précédent en raison de la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficacité. Le report de 2014-2015 fait partie de la stratégie de l'ARC pour atténuer les pressions de fonctionnement non financées en 2015-2016, y compris les sommes réservées en prévision des futures ententes salariales pour la période de gel du budget de fonctionnement.

Revenus administrés par l'ARC

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 376,3 milliards de dollars en 2014-2015, ce qui représente une hausse de 4,6 % par rapport aux 359,9 milliards de dollars administrés en 2013-2014.

	2014-2015	2013-2014
	(dollars)	
Gouvernement fédéral	228 945 600 000	222 307 552 000
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	102 159 816 000	94 295 236 000
Régime de pensions du Canada	45 158 794 000	43 264 617 000
Total	376 264 210 000	359 867 405 000

Tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires[xiv] qui figurent ci-dessous peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC à : www.arc.gc.ca[xv].

- Stratégie de développement durable de l'ARC
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Vérifications internes et évaluations
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Renseignements sur les dépenses de projets
- Rapport sur les frais d'utilisation

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations[xvi]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section 4

Coordonnées de l'organisation

L'honorable Diane Lebouthillier
Ministre du Revenu national

La ministre est responsable de l'Agence du revenu du Canada.

Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction

Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC, ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

John Ossowski
Commissaire délégué

Le commissaire délégué appuie le commissaire et premier dirigeant quand à la gestion et à la direction quotidienne de l'Agence.

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Appels

Frank Vermaeten
Sous-commissaire
Cotisation, prestation et service

Richard Montroy
Sous-commissaire
Programmes d'observation

Geoff Trueman
Sous-commissaire
Politique législative et affaires réglementaires

Michael Snaauw
Sous-commissaire
Recouvrements et vérification

Ainslea Cardinal
Sous-commissaire
Atlantique

Vince Pranjivan
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

Brian Philbin
Sous-commissaire et
dirigeant principal de la vérification
Vérification, évaluation et risques

Roch Huppé
Sous-commissaire et
administrateur supérieur des affaires financières
Finances et administration

Diane Lorenzato
Sous-commissaire
Ressources humaines

Annette Butikofer
Sous-commissaire et
dirigeante principale de l'information
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous procureure générale adjointe
Services juridiques

Susan Gardner-Barclay
Sous-commissaire et chef de la protection
des renseignements personnels
Affaires publiques

Yves Giroux
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

En date de novembre 2015

Siège social

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688 Télécopieur : 613-952-1547
Site Web : www.arc.gc.ca[xv]

Membres du Conseil de direction

Rangée supérieure : Gerard J. Fitzpatrick, Rossana Buonpensiere, Richard J. Daw, Susan Hayes, Mark S. Dwor (nommé après l'exercice 2014-2015), Norman G. Halldorson, Joyce Sumara, Myles Bourke

Rangée inférieure : Margaret Melhorn, Andrew Treusch, Richard (Rick) Thorpe, Robert (Bob) M. Manning, Fauzia Lalani

Absents de la photo : Francine Martel-Vaillancourt et Todd J. McCarthy (nommé après l'exercice 2014-2015)

Annexe A
Gouvernance de l'Agence et Conseil de direction

Le Conseil de direction de l'ARC est composé de 15 administrateurs, nommés par le gouverneur en conseil, dont son président, le commissaire et premier dirigeant, un administrateur nommé par chacune des provinces, un administrateur nommé par les trois territoires à tour de rôle, et deux administrateurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil fournissent une perspective opérationnelle et communautaire diversifiée des secteurs privé, public et sans but lucratif aux activités de l'ARC.

Comme l'énonce la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, le Conseil est chargé de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses contrats. Il entreprend son rôle de surveillance en collaboration avec la direction de l'ARC afin de confirmer que l'ARC favorise une gestion et une prestation de services saines.

Priorités et réalisations du Conseil en 2014-2015

Pour appuyer l'Agence au cours de la période visée par le rapport, le Conseil a continué de fournir une surveillance dans tous les domaines où il exerce une responsabilité législative, conformément aux priorités du Conseil énoncées dans le *Plan d'entreprise 2014-2015 à 2016-2017* de l'ARC. Les sections suivantes donnent des renseignements sur les réalisations du Conseil dans les secteurs prioritaires.

En 2014-2015, le Conseil a remercié les administrateurs sortants Raymond Desrochers, Gordon Gillis, James Nininger et Luce Samoisette, pour leur service, et a souhaité la bienvenue à Rossana Buonpensiere, Susan Hayes, Francine Martel-Vaillancourt et Joyce Sumara.

Transformation stratégique

Pour encourager la transformation stratégique et réaliser la responsabilité annuelle prévue par la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, le Conseil de direction a supervisé l'élaboration du Plan d'entreprise. Le Conseil a surveillé la gestion et l'administration des priorités de l'ARC inscrites au plan. Il a aussi établi un Tableau de bord sur les engagements et le rendement du Conseil et a fait des mises à jour régulières sur les principaux dossiers pour améliorer cette surveillance.

De plus, le Conseil a fortement appuyé la mobilisation et la responsabilisation des employés par l'intermédiaire d'Objectif 2020, la vision de la fonction publique. Il a aussi constaté avec plaisir les résultats décrits dans le rapport « Fiers de nos résultats » de l'ARC, publié en janvier 2015, plus particulièrement la consultation en ligne et en personne menée régulièrement auprès des employés.

Pendant la réunion de planification annuelle du Conseil, et dans le cadre d'autres discussions au cours de l'exercice, le Conseil a examiné le type de services offerts aux contribuables, en mettant l'accent sur les services électroniques, ainsi que sur les pratiques exemplaires pour le milieu de travail de l'avenir. Le Conseil a souligné son soutien d'une culture d'innovation à l'ARC, et a encouragé la haute direction à cet égard.

Avant chacune des réunions trimestrielles, les sous-commissaires ont présenté des séances d'information ciblées au président. Le Conseil a aussi lancé une série de séances d'accueil avec les directions générales de l'ARC afin de renforcer ses relations avec les cadres et les employés de l'ARC. Plusieurs membres du Conseil ont aussi visité les bureaux régionaux partout au Canada afin d'approfondir leur connaissance des défis auxquels l'organisation est confrontée.

Intégrité et sécurité

En 2014-2015, le Conseil a reçu des mises à jour ponctuelles sur l'intégrité, notamment sur la communication du message d'intégrité au personnel de l'ARC, par exemple, en l'incluant dans les ententes de rendement des cadres et dans la formation des cadres. La plus récente mise à jour du cadre d'intégrité, fournie à l'automne de 2014, a présenté une image renouvelée des initiatives en matière d'intégrité.

La sécurité des données des contribuables et des employés étaient des points centraux pour l'ARC et le Conseil. Ce dernier est entièrement informé des activités dans ce domaine, et a reçu des mises à jour régulières sur les projets prioritaires visant à renforcer la sécurité.

Le Conseil a approuvé la Stratégie de sécurité de la technologie de l'information 2014-2017, qui décrit les risques auxquels l'Agence pourrait faire face en raison des nouvelles technologies. La Stratégie explique aussi comment protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements des contribuables à l'aide de solutions de sécurité à la fine pointe de l'industrie. Le Conseil surveille aussi la relation entre l'ARC et Services partagés Canada (SPC), qui appuie l'infrastructure de l'ARC, notamment par l'intermédiaire du cadre d'évaluation de la relation entre SPC et l'ARC.

Le Conseil a surveillé le progrès des enquêtes de sécurité pour la cote de fiabilité plus, effectuées pour tous les postes de direction de l'ARC.

Amélioration continue du service aux Canadiens et réduction de la paperasse

Le Conseil demeure engagé à fournir des conseils à l'ARC sur l'amélioration continue du service aux Canadiens. Les membres du Conseil s'intéressaient vivement aux consultations avec les Canadiens sur la réduction de la paperasse et l'économie clandestine. Les membres du Conseil ont été informés des progrès réalisés à l'égard des initiatives proposées dans la nouvelle stratégie sur l'économie clandestine. L'ARC a aussi présenté au Conseil un rapport sur les mesures issues des consultations sur la réduction de la paperasse avec les petites et moyennes entreprises partout au pays.

Les membres du Conseil ont aussi conseillé l'ARC sur les services numériques ciblés. En 2014, l'ARC a lancé sa première application mobile pour les entreprises, ainsi qu'un bon nombre d'autres services numériques pour les entreprises et les particuliers, et elle a concrétisé ses plans pour l'avenir. Un autre aspect du service aux Canadiens qui compte pour le Conseil est l'utilisation d'un langage clair et simple pour informer et guider les Canadiens. L'ARC utilise des approches de langage simple dans ses communications avec les Canadiens.

Le Conseil est responsable d'approuver les instruments de politique d'entreprise à l'ARC et fait la promotion de la rationalisation générale de la politique d'entreprise. En 2014-2015, de nouveaux cadres de politiques d'entreprise pour la technologie de l'information et les ressources humaines ont été approuvés, ainsi que l'ensemble des politiques sur la réorganisation et la réduction des ressources humaines.

La réduction de la paperasse interne à l'ARC englobe la simplification de l'ensemble des politiques d'entreprise et la réduction du fardeau en matière d'établissement de rapports. Au cours du dernier exercice, 12 rapports ont été éliminés, et les processus ont été simplifiés, ce qui comprend un examen de la gouvernance des comités de l'Agence et un projet pilote pour simplifier le matériel et les processus du Conseil. Le Conseil a aussi adopté une nouvelle approche au Cadre de surveillance du Conseil de direction.

Gestion des personnes

Au cours de l'exercice, le Conseil a reçu des mises à jour et fourni des commentaires sur les principaux thèmes des ressources humaines : le milieu de travail, le leadership, la modernisation de l'infrastructure et l'effectif. Le Conseil était satisfait de la position de l'ARC dans les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.

Les membres du Conseil ont discuté du recrutement et de la planification de la relève pour le leadership de l'Agence, en s'appuyant sur une analyse démographique et des risques détaillée, et il a approuvé le Plan de l'effectif de l'Agence 2015-2016 ainsi que l'ensemble des politiques révisées sur les ressources humaines. Le Conseil a félicité l'ARC pour l'accent que met cet ensemble sur l'intégrité et les responsabilités d'entreprise.

La haute direction a informé le Conseil sur le changement lié aux capacités d'apprentissage dans l'ensemble du gouvernement, qui permettra à l'ARC de mettre l'accent sur la formation technique spécialisée; les membres étaient heureux de constater l'offre grandissante d'outils et

de produits d'apprentissage accessibles en ligne. Le Conseil a aussi reçu des mises à jour sur les relations de travail, l'équité en matière d'emploi, les langues officielles ainsi que la santé et la sécurité au travail. Les membres appuyaient les consultations dans le cadre d'Objectif 2020 et les innovations en matière de ressources humaines, ce qui comprenait la mobilisation des employés au moyen de l'outil en ligne Destination 2020. Le Conseil continuera d'encourager la responsabilisation des employés de l'ARC.

Gestion financière et des ressources

Le Conseil a supervisé la mise en oeuvre de mesures qui s'harmonisent avec le retour à l'équilibre budgétaire dans l'ensemble du gouvernement, et a fourni son point de vue et une orientation pour le Plan d'investissement stratégique et la Stratégie et plan en matière de TI 2014-2015 à 2016-2017 de l'ARC. Les membres se concentrent sur la gestion budgétaire au moyen de mises à jour régulières sur la gestion des ressources. Ils ont aussi approuvé les États financiers de l'ARC et son Rapport annuel.

Dans le cadre de ses responsabilités en matière de politiques d'entreprise et de surveillance de la gestion financière, le Conseil a approuvé une révision du Cadre de politiques pour la gestion et l'administration financières.

Le Conseil a aussi surveillé les pratiques de vérification de l'ARC. Il a approuvé le Plan de vérification et d'évaluation axé sur les risques 2014-2017 et a reçu des mises à jour trimestrielles sur les rapports et les évaluations de vérification interne. Les membres ont reçu des rapports périodiques du Bureau du vérificateur général et ont surveillé la réponse de l'ARC à la vérification du Commissariat à la protection de la vie privée.

Conclusion

Le Conseil a atteint ses objectifs stratégiques pour 2014-2015. Il s'est engagé à réaliser ses responsabilités fiduciaires et à assurer la supervision de l'organisation et de l'administration de l'ARC, dans les secteurs relevant de son mandat. Il a fourni à la haute direction des conseils et une orientation tout au long de 2014-2015. Le Conseil reconnaît aussi l'excellente collaboration et le soutien qu'il reçoit du commissaire, de la haute direction et des employés de l'ARC.

Composition du Conseil

Voici les membres du Conseil au 31 mars 2015.

Richard (Rick) Thorpe, CPA, CMA, FCMA
Président, Conseil de direction
Penticton (Colombie-Britannique)

Myles Bourke, B.Comm., FCPA, FCA
Directeur d'entreprise
Lethbridge (Alberta)

Rossana Buonpensiere, CMC, LL.B
Associée
MNP Consulting Services
Winnipeg (Manitoba)

Richard J. Daw, FCPA, FCA, CMC
Directeur d'entreprise
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

Gerard J. Fitzpatrick, CPA, FCA, TEP
Associé
Fitzpatrick & Company Chartered Accountants
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Norman G. Halldorson, B.Comm., FCPA, FCA
Directeur d'entreprise
Clavet (Saskatchewan)

Susan Hayes, LL.B
Dirigeante principale
des ressources professionnelles
Stewart McKelvey
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Fauzia Lalani, P.Eng.
Directrice, Services logistiques
Suncor Energy Services Inc.
Calgary (Alberta)

Robert (Bob) Manning, B.B.A.
Associé
Owens MacFadyen Group
Saint John (Nouveau-Brunswick)

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA, ASC
Présidente, conseil d'administration
Saint-Laurent-de-l'Île-d'Orléans (Québec)

Margaret Melhorn, B.A., M.A.
Directrice d'entreprise
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)

Joyce Sumara, B.A.
Directrice d'entreprise
Haliburton (Ontario)

Andrew Treusch, B.A., M.A.
Commissaire du Revenu et
premier dirigeant de l'ARC
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

****Remarque : Au moment de rédiger ce rapport au cours de l'exercice, deux nouveaux membres ont été nommés au Conseil de direction : Mark S. Dwor (Colombie-Britannique) et Todd J. McCarthy (Ontario).****

Composition des comités et participation des administrateurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comité qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité ainsi que la participation de chacun d'eux au cours de l'exercice 2014-2015.

Membres du Conseil	Conseil de direction (8 réunions)[1]	Comité de la vérification (5 réunions)	Comité de la gouvernance (2 réunions)	Comité des ressources humaines (4 réunions)	Comité des ressources (4 réunions)	Sous-comité du CSCD (2 réunions)
Membres du Conseil présents durant l'exercice						
Myles Bourke	7/7	5/5	2/2		2/2	
Richard J. Daw	7/7	5/5		2/2		
Gerard J. Fitzpatrick	7/7	5/5			2/2	
Norman G. Halldorson	7/8	4/5				2/2
Fauzia Lalani	8/8		2/2		4/4	0/2
Robert (Bob) Manning	8/8				4/4	1/2
Margaret Melhorn	7/7			4/4	4/4	
Richard (Rick) Thorpe	8/8	5/5	2/2	4/4	4/4	2/2
Andrew Treusch	7/7		2/2	4/4	3/4	
Membres qui se sont joints au Conseil au cours de l'exercice[2]						
Rossana Buonpensiere	2/2		1/1	1/1		
Susan Hayes	1/1					
Joyce Sumara	2/2		1/1		1/1	
Membres qui ont quitté le Conseil au cours de l'exercice						
Raymond Desrochers	3/4		1/1			
Gordon Gillis	7/7		1/1	3/3		2/2
James R. Nininger	4/5		1/1	2/2		
Luce Samoisette	2/5			1/2		1/2
Moyenne de participation par réunion	**87/93=94 %**	**24/25=96 %**	**13/13=100 %**	**21/22=96 %**	**24/25=96 %**	**8/12=67 %**

1 Cela comprend toutes les réunions et les téléconférences du Conseil. Une téléconférence du Conseil pour finaliser le plan d'entreprise a été limitée aux présidents du conseil et des comités et au commissaire.

2 Notez que Francine Martel-Vaillancourt a été nommée au Conseil après les réunions de mars et n'est pas prise en compte dans les statistiques de fréquentation.

Traitement fixé par le gouverneur en conseil		
Fonction	Traitement annuel	Taux journalier
Président du Conseil	De 14 500 $ à 17 100 $	De 565 $ à 665 $
Président de comité	De 11 100 $ à 13 000 $	De 565 $ à 665 $
Administrateur	De 7 300 $ à 8 600 $	De 475 $ à 550 $

Annexe B
Normes de service

La confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentielle au succès de l'ARC. En respectant nos normes de service, nous démontrons que nous répondons aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nos normes de service informent les citoyens du niveau de rendement auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. Nous examinons nos normes et nos objectifs chaque année, et les mettons à jour au besoin.

Nouvelle norme de service en 2014-2015

Nous avons instauré une nouvelle norme de service.

Programme	Service	Norme	Objectif
Aide aux contribuables et aux entreprises	Service téléphonique du Bureau d'aide des services électroniques	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %

Résultats liés à nos normes de service

Aide aux contribuables et aux entreprises

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	82 %	81 %	81 %
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	97 %	95 %	93,2 %

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande à l'Agence du revenu du Canada. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique	80 %	81 %	74 %[1]	83 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	86,3 %	85,1 %	76,2 %[2]
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple	Notre objectif est de répondre à la réception d'une demande simple bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois	80 %	94,5 %	90,9 %	91,2 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulières	Notre objectif est de répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois	80 %	97,5 %	99 %	94,7 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes	Notre objectif est d'examiner les demandes courantes et d'y répondre dans un délai de 30 jours civils ou moins suivant la réception de la demande	80 %	S.O.[3]	79,8 %	83,3 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes	Notre objectif est d'examiner les demandes écrites complexes et d'y répondre dans un délai de 75 jours civils ou moins suivant la réception de la demande	80 %	S.O.[3]	55 %	62,6 %[4]
Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	Notre objectif est d'émettre les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements requis	85 %	74 %	75 %[5]	81 %[6]
Service téléphonique du Bureau d'aide des services électroniques	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	S.O.[7]	S.O.[7]	81 %

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	82 %	80 %	81 %
Interprétations techniques	Notre objectif est d'envoyer les interprétations techniques dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements requis	85 %	83 %	87 %	88 %
Rapports d'évaluation actuarielle	Notre objectif est d'examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées	80 %	52 %	71 %	81 %
Modifications aux régimes de pension agréés	Notre objectif est d'examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois	80 %	81 %	82 %	62 %[8]
Demandes d'agrément des régimes de pension	Notre objectif est d'effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils	85 %	90 %	89 %	81 %
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils	80 %	98 %	89 %	43 %[9]
Régimes de participation différée aux bénéfices – Modifications et cessations	Notre objectif est d'examiner les demandes de modification et de cessation des régimes dans un délai de 270 jours civils	80 %	97 %	92 %	97 %
Régimes de participation différée aux bénéfices – Examen des demandes	Notre objectif est d'examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours	80 %	100 %	98 %	97 %
Régimes d'épargnes-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargnes-études dans un délai de 60 jours civils	85 %	91 %	92 %	85 %

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation du fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	99 %	99 %	100 %
Régime d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	96 %	99 %	99 %

1 En 2013-2014, certaines ressources ont été détournées de la prestation de décisions pour former le nouveau personnel technique et élaborer de nouvelles initiatives (p. ex. les folios).

2 Une augmentation du volume des appels et la nécessité de former des ressources supplémentaires ont mené à des résultats inférieurs.

3 La norme de service a été instaurée en 2013-2014. Aucun résultat d'exercices antérieurs n'est disponible.

4 Le volume des demandes de renseignements par écrit a augmenté, et les exigences en matière de formation ont fait en sorte que des ressources consacrées à la réponse aux demandes de renseignements ont été détournées.

5 Les résultats se sont améliorés (passant de 71 % au début de décembre à 74 % à la fin de mars) lorsque les ressources ont été réaffectées et que des stratégies de gestion de l'inventaire ont été mises en œuvre.

6 Les délais d'exécution se sont améliorés au cours de chacun des trois derniers exercices, nous rapprochant de cet objectif. Afin de réduire davantage les délais d'exécution, nous avons suivi de près l'inventaire des fichiers et avons renforcé notre capacité technique en embauchant des agents de décisions hautement qualifiés supplémentaires pour remplacer des membres du personnel qui avaient quitté.

7 La norme de service a été instaurée en 2014-2015. Aucun résultat d'exercices antérieurs n'est disponible.

8 Nous avons commencé à mettre l'accent sur un nouveau processus d'examen cyclique fondé sur le risque lorsque les demandes de modifications découlent d'un examen complet d'un régime plutôt que d'être effectuées selon le principe des premières demandes dictées par les soumissions. Par conséquent, nous avons retiré cette norme de service en date du 1er avril 2015. Cependant, pour offrir le meilleur service aux clients, nous avons aussi mis l'accent sur l'examen des régimes ayant les modifications les plus vieilles.

9 Dans le cadre de nos mesures visant à réduire les arriérés existants, en raison de la nécessité de former des ressources supplémentaires, nous avons répondu aux plus anciennes demandes de renseignements qui se trouvaient déjà en dehors de notre norme de service, ce qui a causé une baisse des résultats globaux.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Notre objectif est d'établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 60 jours civils suivant leur réception	95 %	S.O.[1]	97,2 %	97,6 %

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Traitement des déclarations de TPS/TVH	Notre objectif est de traiter les déclarations de la TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception	95 %	93,8 %	96,5 %	97 %
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – Internet	Notre objectif est de traiter les déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 45 jours civils ou moins	90 %	S.O.[2]	97,1 %	96,5 %
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – Papier	Notre objectif est de traiter les déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 90 jours civils ou moins	90 %	S.O.[2]	91,4 %	92,1 %
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED et IMPÔTNET)	Notre objectif est de traiter les déclarations T1 produites par voie électronique (TED et IMPÔTNET) dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception	100 %	1,6 semaine	1,6 semaine	1,6 semaine
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste un avis de cotisation, ainsi que le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines	100 %	4,3 semaines	5 semaines	5,6 semaines
Traitement des déclarations des fiducies T3	Notre objectif est de traiter les déclarations des fiducies T3 dans un délai de quatre mois	95 %	98,7 %	99,3 %	96,3 %
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines, à condition que le contribuable ait fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	7 semaines	7 semaines	7 semaines
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet	Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines, à condition que le contribuable ait fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	2 semaines	1,6 semaine	1,6 semaine

[1] La norme de service a été révisée en 2013-2014. Aucun résultat d'exercices antérieurs n'est disponible.

[2] La norme de service a été instaurée en 2013-2014. Aucun résultat d'exercices antérieurs n'est disponible.

Observation en matière de déclaration

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Demandes d'encouragements fiscaux de la RS&DE – Crédits non remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenus déjà produites	90 %	94 %	93 %	95 %
Demandes d'encouragements fiscaux de la RS&DE – Crédits remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenus déjà produites	90 %	95 %	96 %	93 %
Demandes d'encouragements fiscaux de la RS&DE – Crédits non remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables	90 %	96 %	96 %	96 %
Demandes d'encouragements fiscaux de la RS&DE – Crédits remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables	90 %	96 %	96 %	95 %

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise	90 %	90,5 %	96 %	94 %
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – non vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise	90 %	96,2 %	96 %	96 %

Appels

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Lettre de premier contact pour les différends	Notre objectif est d'envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception	85 %	84 %	85,2 %	91,5 %
Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	Notre objectif est d'envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables	95 %	98,2 %	98,3 %	97,8 %
Programme de solution de problèmes – Résolution	Notre objectif est de résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution prévue	95 %	98,2 %	98,2 %	98,3 %
Plaintes liées au service – Accusé de réception dans les deux jours	Notre objectif est d'envoyer un accusé de réception d'une plainte dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	92 %	85,8 %	98,3 %
Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours	Notre objectif est de résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables	80 %	94,3 %	95,3 %	95,9 %

Programmes de prestations

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Niveau du service téléphonique des demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	78 %	75 %	76 %
Niveau du service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	77 %	75 %	75 %

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude	Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre demandant des renseignements supplémentaires	98 %	98,7 %	99 %	99,1 %
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	99,8 %	99,5 %	99,1 %
Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	98,1 %	98 %	98 %
Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils	98 %	98 %	99,1 %	98,7 %
Validation et observation en matière de prestations – Résultats de l'examen	Notre objectif est d'informer les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours civils suivant la réception des renseignements demandés	90 %	99 %	98,9 %	99,6 %
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Papier	Notre objectif consiste à traiter une demande papier d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans les 20 jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande soit complète.	90 %	S.O.[1]	96,1 %	95,2 %
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Électronique	Notre objectif consiste à traiter une demande électronique d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans les 5 jours ouvrables ou moins suivant sa réception par l'ARC, pourvu que la demande soit complète	90 %	S.O.[1]	99,4 %	97,4 %

[1] La norme de service a été instaurée en 2013-2014. Aucun résultat d'exercices antérieurs n'est disponible.

Services internes

Service	Norme	Objectif	2012-2013	2013-2014	2014-2105
Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables	Notre objectif est de répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	100 %	14 jours	11 jours	11 jours

Retrait de normes de service en 2015-2016

L'ARC demeure déterminée à élaborer des normes de service pertinentes qui répondent aux besoins des clients et qui tiennent compte des changements opérationnels. Dans le cadre du processus d'examen permanent, l'ARC retirera deux normes de service liées aux régimes de participation différée aux bénéfices, soit celle ayant trait aux modifications et aux cessations, et celle concernant les modifications aux régimes de pension agréés.

Dans le cadre de sa récente transformation opérationnelle, l'ARC met à l'essai un nouveau processus cyclique qui soumet tous les régimes de pension agréés à un examen complet et axé sur les risques. Ainsi, l'ARC veillera à ce que tous les régimes respectent les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Ce changement de processus signifie que les deux normes de service ne sont plus pertinentes. L'ARC a consulté des intervenants, lesquels ont réagi favorablement au nouveau processus.

Programme	Service	Norme	Objectif
Aide aux contribuables et aux entreprises	Régimes de participation différée aux bénéfices – Modifications et cessations	L'objectif est d'examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours civils	80 %
	Modifications aux régimes de pension agréés	L'objectif est d'examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois	80 %

Conversion des normes de service en 2015-2016

À partir du 1er avril 2015, l'ARC convertira deux normes de service externes liées au Programme de solution de problèmes en normes de rendement internes. Le Programme de solution de problèmes se spécialise dans la résolution de cas de nature délicate qui exigent une attention immédiate. Il est conçu pour traiter des questions liées à l'impôt ou aux prestations là où les voies administratives et opérationnelles régulières n'ont pas pu le faire. Puisque les contribuables et les bénéficiaires de prestations n'ont pas directement accès au programme, il n'est pas pertinent d'inclure celui-ci dans nos normes de service externes. Les Canadiens qui ont des questions ou des préoccupations courantes peuvent continuer de contacter l'ARC à l'aide des modes de communication réguliers : le téléphone, le courrier et Internet.

Programme	Service	Norme	Objectif
Appels	Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	L'objectif est d'envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables	95 %
	Programme de solution de problèmes – Résolution	L'objectif est de résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible (par exemple si un cas est complexe), nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délais pour lui donner une date de résolution anticipée	95 %

Simplification des normes de service

Au cours de la prochaine année, l'ARC remaniera plusieurs normes de service pour les rendre plus claires et plus faciles à comprendre pour les contribuables et les bénéficiaires de prestations. Ces modifications n'affecteront pas la façon dont les résultats quant au respect des normes de service sont calculés ou mesurés.

Annexe C
Autres sujets d'intérêt

Commission de la fonction publique et rapport des évaluations des recours

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* oblige l'ARC à inclure dans ses rapports annuels une copie d'un rapport préparé en vertu de l'article 59 ou un résumé d'une évaluation préparée en vertu du paragraphe 56(1). Le rapport et l'évaluation sont préparés selon les besoins.

Au cours de l'exercice 2014-2015, la Commission de la fonction publique n'a pas préparé, ni fait préparer, un rapport à l'intention de l'ARC conformément à l'article 59 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* concernant la conformité du programme de dotation de l'Agence avec les principes énoncés dans le résumé de son plan d'entreprise. Pour la même période, l'ARC n'a pas préparé, conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, une évaluation des recours qu'elle offre ou administre dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines.

Tableau de bord des engagements et du rendement du Conseil

Le Conseil de direction de l'ARC a lancé un nouvel instrument de surveillance interne en 2014-2015, le « Tableau de bord des engagements et du rendement du Conseil ». Ce tableau offre le Conseil une mise à jour trimestrielle ponctuelle sur l'état des engagements de l'ARC issus du Plan d'entreprise.

Programmes de prestation et services liés aux prestations exécutés par l'Agence du revenu du Canada

Six programmes de prestations fédéraux

Allocations spéciales pour enfants

Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée

Prestation fiscale canadienne pour enfants

Prestation universelle pour la garde d'enfants

Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

Vingt-huit programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires

Programme	1re année	Programme	1re année
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	Prestation ontarienne pour enfants	2007
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	1997	Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	Crédit de la taxe de vente de l'Ontario	2010
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998	Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	2010
Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	2010
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	2011
Prestation pour enfants du Yukon	1999	Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario	2011
Prestation pour enfants du Nunavut	1999	Nouveau-Brunswick – supplément scolaire	2012
Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999	Prestation trillium de l'Ontario	2012
Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999	Crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard	2013

Dix programmes de paiements uniques

Programme	1re année	Programme	1re année
Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003	Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2010

Quatre-vingt-onze services d'échange et de transfert de données

Cinquante-six échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes

Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC

Neuf échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, le crédit de la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario, le crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, le crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi sur les impôts du Québec*

Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale

Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de supplément du revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde et du programme de prestations familiales du Québec

Neuf échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et de la sécurité de la vieillesse

Annexe D
Définitions

Architecture d'alignement des programmes : Inventaire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels ces programmes contribuent.

Cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

Cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

Dépenses non budgétaires : Recettes et dépenses nettes liées aux prêts, aux placements et aux avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses législatives : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

Dépenses prévues : En ce qui a trait au Rapport sur les plans et priorités (RPP) et au Rapport ministériel sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le Budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

Dépenses votées : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

Équivalent temps plein : Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé selon un taux d'heures de travail assignées en relation aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Production de rapports sur le rendement : Processus de communication de renseignements sur le rendement fondés sur des données probantes. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Programme temporaire : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

Rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation prévoyait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Résultat : Conséquence externe attribuable en partie à une organisation, à une politique, à un programme ou à une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Résultat stratégique : Avantage durable à long terme pour la population canadienne qui découle du mandat, de la vision et des fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. Droits d'auteur, www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html

ii. *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.11/

iii. Gouvernement du Canada, www.Canada.ca

iv. Par écrit, s.v.p.!, www.cra-arc.gc.ca/nwsrm/txtps/2014/tt140903-fra.html

v. Cadre pangouvernemental, www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

vi. Comptes publics du Canada 2015, www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

vii. Mon dossier, www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/tx/ndvdls/myccnt/menu-fra.html

viii. Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus, www.cra-arc.gc.ca/pipdr/

ix. Prestations pour enfants et familles, www.arc.gc.ca/prestations

x. Sécurité à l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/securite/

xi. Plaintes liées au service, www.arc.gc.ca/plaintes

xii. *Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015*, www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html

xiii. *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015*, www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html

xiv. Tableaux de renseignements supplémentaires, www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html

xv. Agence du revenu du Canada, www.arc.gc.ca/

xvi. Dépenses fiscales du gouvernement du Canada, www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp